طريقة العمل مع الجماعات

نظريات - تقويم - إشراف - تطبيقات

الدكتور
سامى مصطفى زايد
أستاذ خدمة الجماعة المساعد
بالمعهد العالى للخدمة الإجتماعية
بالأسكندرية

الدكتور
سلمى محمود جمعة
مدرس خدمة الجماعة
بالمعهد العالى للخدمة الإجتماعية
بالأسكندرية



مطبعة البحيرة
BP
BEHERA PRESS
٠٤٥/٣٣٥١٨٦٥

إهداء ٢٠١٣
ايمان امير محمود عرقى
جمهورية مصر العربية

طريقة العمل مع الجماعات

نظريات – تقويم – إشراف – تطبيقات

إعداد

دكتور

سامى مصطفى زايد

أستاذ خدمة الجماعة المساعد

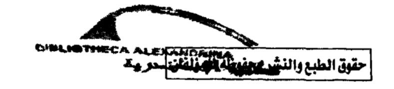
بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالأسكندرية

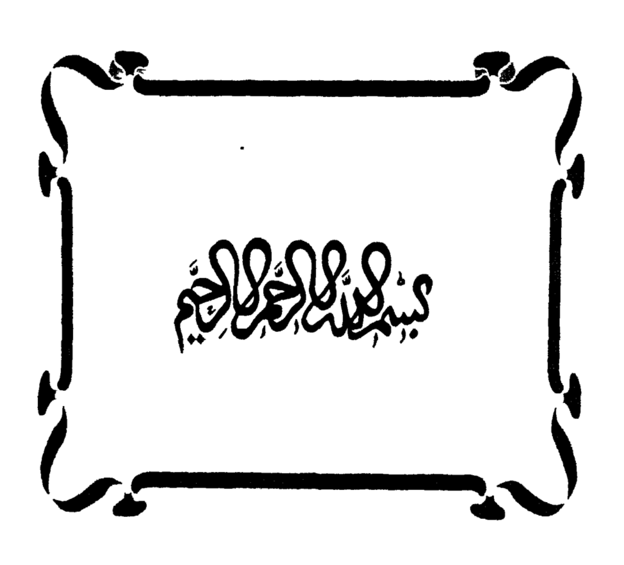
دكتورة

سلمى محمود جمعة

مدرس خدمة الجماعة

بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالأسكندرية




بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة

يتوقف نجاح الفرد فى حياته، وتكيفه معها إلى حد كبير على نجاحه فى إقامة علاقات إجتماعية سوية قائمة على الأخذ والعطاء ومحققه ومشبعة لكثير من الحاجات، ومع زيادة إيقاع الحياة السريع والذى يتواكب مع لغة العصر الحالى والتى تتطلب قيام الفرد بمسئوليات متعددة ومواجهة العديد من المشكلات، تزداد حاجته إلى تلك العلاقات التى يستمتع من خلالها بالأمن والإطمئنان، ويتحقق له ذلك من خلال إنضمامه إلى العديد من الجماعات التى ترتبط بها بشكل إجبارى، أو إختيارى لما لهذه الجماعات من دور فى مساعدة الأفراد على تحسين أدائهم الاجتماعى ومساعدتهم على القيام بالمسئوليات الاجتماعية المختلفة، ومن ثم أصبحت الممارسة المهنية مع مع الجماعات أهمية خاصة نظراً للجهود التى يقوم بها أخصائى الجماعة حتى تصبح الجماعة حقاً محققاً لتلك الامال.

وتوضح تلك المقدمة أهمية الدور الذى يلعبه الأخصائى الاجتماعى فى المجتمع مما يجعل عملية إختياره وإعداده والاهتمام بنموه المهنى مطلب يسهم فى تحقيق اهداف المجتمع.

ونظراً لتلك الاهمية نجد أن إعداد الاخصائى الاجتماعى يبدأ منذ لحظة إقدامه على الإلتحاق بتلك المهنة وما يلقاه من إعداد نظرى وعملى أثناء مرحلة الدراسة وما يستتبع ذلك من إشراف يسهم فى تعديل وتدعيم مسار الممارسة المهنية.

ويتناول هذا الكتاب فى فصله الأول بعض المداخل النظرية التى يمكن أن يستفاد منها فى العمل مع الجماعات، تلك المداخل المستقاه من العلوم الاجتماعية والنفسية وتعطى للممارسة المهنية بعداً أكثـــر عمقـــاً ووضوحاً وفهماً.

ويتناول الفصل الثانى التقويم فى طريقة العمل مع الجماعـــات حيث تعد عملية التقويم العملية المكملة لعمليات الطريقة والتى تأتى بعد الدراسة، التحليل، والتخطيط، والتدخل المهنى.

ثم يتناول الفصل الثالث موضوع الإشراف فى طريقة العمل مع الجماعات، حيث تتحسن الممارسة المهنية للأخصائى عن طريق جهود المشرف لذا يضبح لموضوع الإشراف أهمية خاصة.

ثم يتناول الفصل الرابع موضوع أدوات الإشراف فى طريقـــة العمل مع الجماعات، وذلك مـــن خـــلال عـــرض لأدوات الملاحظـــة، والمقابلة، والتقارير، والاجتماعات الإشرافية الفردية، والجماعية، وكذلك التقويمية.

أما الفصل الخامس فقد خصص للجزء التطبيقى، والذى يـــدعم الممارسة المهنية، حيث يتم تناول بعض المواقف، والتقارير المحلولـــة، والمعروضة للمناقشة مع نماذج سبق تقديمها فى إمتحانـــات الـــسنوات السابقة.

عسى يجد الطلاب الفائدة المرجوة

والله ولى التوفيق

المؤلفان

الفصل الأول (*)

المداخل النظرية فى العمل مع الجماعات

أولاً : نظـرية الجمـــاعة الصغيرة.

ثانياً : نظرية الأنساق الاجتماعية.

ثالثاً : نظـــــــرية الدور.

رابعاً : النظـــــرية التفاعلية.

خامساً : النظـــرية التحليلية.

سادساً : نظــــرية المجـــال.

سابعاً : المدخـــــل التنمــوى.

ثامناً : المدخــل التنظيمى البيئى.

(*) قام بإعداد هذا الفصل الدكتورة / سلمى محمود جمعه.

المداخل النظرية فى العمل مع الجماعات

بعد الحديث عن النظرية فى الخدمة الاجتماعية بصفة عامة ، وخدمة الجماعة بصفة خاصة من أصعب الموضوعات نظراً لقلة تناوله من الباحثين. ولقد أمكن الاستفادة من النظريات التى ساهمت بها العلوم الاجتماعية والانسانية من أجل الوصول الى ممارسة مهنية تعتمد على أصول علمية .

ويمكن تعريف النظرية بأنها عبارة عن اطار فكرى يفسر مجموعة من الحقائق العلمية ويضعها فى نسق علمى مترابط . أو بأنها مجموعة من القضايا متسقة الواحدة مع الأخرى وان تكون على صورة يمكن أن نستمد منها التعميمات باتباع الأسلوب الاستقرائى ، وان تكون القضايا المكونة للنظرية ذات فائدة بحيث يمكن ان تقود الباحثين إلى مزيد من الملاحظات والتعميمات لتوسيع نطاق المعرفة العلمية .

شروط النظرية العلمية

يشترط فى النظرية العلمية ما يأتى :

١ ـ الإيجاز :

بمعنى أنه يجب أن تكون النظرية العلمية موجزه فى التعبير عن الحقائق التى تشتمل عليها ، وموجزة فى بيان الفرض الذى وضعت من أجله النظرية.

٢ ـ الشمول :

يجب أن تشتمل النظرية على جميع الحقائق الفرعية التى تنطوى عليها وان تفسر أكبر عدد من الظواهر .

٣ ـ الانفراد :

يجب ان تنفرد النظرية بتفسير الحقائق التى تشتمل عليها بمعنى الا يوجد نظرية اخرى تفسر نفس الحقائق التى تفسرها هذه النظرية ٠

٤ ـ القدرة على التنبؤ :

يجب ان تساعد النظرية العلمية على التنبؤ بما يحدث للظواهر المختلفة قبل حدوثها ، فاذا ظهر ان هذه التنبؤات صحيحة ازدادت النظرية قوة ويقينا[١].

وقد تعددت المداخل النظرية لمهنة الخدمة الاجتماعية حتى أصبحت المواقف والمشكلات التى تتعامل معها لا تعالج من خلال مدخل نظرى واحد لهذا يميل الكثير من الاخصائيين الى استخدام أكثر من مدخل فى ممارسة العمل مع الافراد ، والجماعات والمجتمع ٠

وتعطى النظرية فى الخدمة الاجتماعية كثيراً من الوضوح والعمق والتحليل لظاهرة الممارسة وذلك لتنمية البناء الفكرى للممارس من أجل تبسيط وفهم الحقائق التى تواجه عملية الممارسة ٠

وسنحاول فى هذا الفصل أن نستعرض بإيجاز بعض المداخل النظرية التى تعتمد عليها طريقة العمل مع الجماعات من أجل الوصول الى ممارسة مهنية تعتمد على أصول علمية وتستند تلك المداخل على المعطيات التى قدمتها العلوم الاجتماعية والنفسية مع محاولة الربط بين مفاهيم تلك النظريات وكيفية الاستفادة منها فى طريقة العمل مع الجماعات ٠ مثل

---

(١) نصيف فهمى ، وماجد حنفى المحتوى النظرى والعملى للاشراف فى خدمة الجماعة ، ب ٠ ن ن٠ ١٩٩٦ ص ١٨٦ ٠

نظرية الجماعة الصغيرة، الانساق الاجتماعية ، الدور ، المجال ، النظرية التحليلية ... الخ .

وفيما يلى عرضا لتلك النظريات :

أولاً : نظرية الجماعة الصغيرة

حظيت الجماعة الصغيرة بأهتمام كثير من علماء النفس الاجتماعى وعلماء الاجتماع والخدمة الاجتماعية وساهمت هذه الجهود فى فهم وادراك كيفية قيام الجماعة الصغيرة بوظائفها ومن هذه الجهود ما قدمه كولى من دراسة الجماعة الأولية وخصائصها سنة ١٩٠٩ وما قدمه ماكدوجاك سنة ٢٠ فى بحث طرق تحليل الاحداث على مستوى الجماعة . وجهود هارتفورد فى تلخيصها لتطور نظرية الجماعة الصغيرة بالأضافة الى جهود ليفين ومظفر شريف وجريس كويل وغيرهم .

وعند استعراض نظرية الجماعة الصغيرة فأنه يمكن تناولها من خلال العديد من المفهومات مثل تكوين الجماعة ، بناء الجماعة ، القيادة فى الجماعة الصغيرة ، القرار الجماعى ، العمليات الجماعية ، تماسك الجماعة، المعايير والضبط الاجتماعى ، مراخل نمو الجماعة ، تأثير الجماعة على سلوك الأفراد ،... الخ .

وسوف نحاول ان نتناول بعض هذه المفاهيم فى العرض التالى :

(١). تكوين الجماعة :

وتعرض مارجريت هارتفورد أربع نماذج لتكوين الجماعات [١] :

---

(١) ابراهيم بيومى مرعى ومحمد حسين البغدادلى : الجماعات فى الخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ص ٧٩ .

١ ـ عضوية بناء على أختيار العضو أو اختيار الأعضاء الذين ينضمون للجماعة نتيجة لتوفر الاهتمامات أو الدوافع المشتركة ٠

٢ ـ اختيار الأعضاء بواسطة الجماعة ذاتها من خلال معايير موضوعه ٠

٣ ـ تكوين الجماعات بناءاً على خصائص معينة أو حاجات محدودة أو مشكلات خاصة ٠

٤ ـ تكوين الجماعات من خلال ما يطلق عليه المعايير المؤسسية وهذا ما نلاحظه في الجماعات التي تتكون في المؤسسات الداخلية كمؤسسات الأحداث المنحرفين ٠

ومهما كانت المعايير التي تحدد عضوية وتكوين الجماعات فأنه من الضروري أن يراعى في ذلك التكوين ما يؤدى الى توفير المناخ الذي يوفر تحقيق الأهداف التي يسعى إليها أخصائي الجماعة وتتفق مع التوقعات المهنية وإمكانية التدخل لتوجيه التفاعل [١] ٠

ويرى ريدل أنه عند تكوين الجماعة يجب مراعاة تكوينها على أسس مدروسة وذلك حتى يستفيد الأعضاء من العلاقات الجماعية على النحو المطلوب ويقرر أن الأسلوب الذي تتكون به الجماعة يجب ألآ يترك للصدفة إذ أن طريقة تكوين الجماعة لها أهميته القصوى بالنسبة للمناخ الجماعي وللتأثير المحتمل للجماعة على بعض أعضائها ٠٠ وينصح ريدل بأن يخطط لتحقيق تجانس مقبول في الجماعة في ضوء وظيفة المؤسسة والتي تؤثر على الهدف من العمل مع الجماعات بمراعاة المرحلة العمرية للأعضاء

---

(١) ابراهيم بيومي مرعي : المدخل الى خدمة الجماعة ، القاهرة ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية، ١٩٨٦ ، ص ٧٥ ٠

والخبرات الجماعية السابقة للأعضاء بالأضافة الى بعض السمات الشخصية .

ويمكن أن يتبع الأخصائى الأساليب الآتية للتغلب على عدم تجانس الجماعة [1] :

١ ـ يمكن أن تشكل اللجان أو جماعات الهواية ، وما إلى ذلك من أعضاء لهم قدر من التجانس .

٢ ـ يمكن للأخصائى أن يعمل على مقابلات مع الأعضاء . والذين يعانون من عدم التوافق مع الجماعة بسبب عدم تجانسهم معها وذلك لمساعدتهم على حل مشاكلهم الناتجة عن عدم تجانسهم هذا ، وكذلك يمكن لأخصائى الجماعة أن يحدد مقابلات مع الجماعة يديرها بمهارة كى يمكن أعضاء الجماعة من التعبير عن نشاطهم الزائد .

٣ ـ مرونة البرنامج يمكن أن يوفر فرصاً لإشباع احتياجات بعض الأعضاء غير المتجانسين مع الجماعة مع استثمار مهاراتهم التى تميزهم عن باقى أعضاء الجماعة .

٤ ـ ضمان مرونة نظام العمل فى الجماعة والمؤسسة يمكن الأعضاء غير المتجانسين من التوافق مع النظم السائدة ، بحيث يمكن القول بأن أعضاء الجماعة غير المتجانسة يمكنهم الاستجابة لعناصر متعددة من أوجه النظام على نحو سوى .

---

(١) محمد محمود مصطفى خدمة الجماعة ، النظرية والممارسة ، مكتبة عين شمس، ٩٧ ، ص ١٧

٥ ـ [illegible] غير المتجانس إلى جماعة أخرى أكثر تجانساً بالنسبة له، غير أن هذا الاجراء يجب أن ينظر إليه بشئ من الحذر للاسباب التالية :

ا ـ فى بعض الاحيان يعالج ذلك الأجراء المشكلة ، ولكنه من الأفضل أن يعالج مشكلة العضو فى الجماعة التى يوَجد بها بدلاً من التخلص ببساطة من المشكلة نفسها ٠

ب ـ اذا نقل العضو من جماعة ، فإننا بذلك نقطع الصلات التى تربطه بأعضاء الجماعة ، لذلك يتعرض العضو لبعض المتاعب ٠

جـ ـ الجماعة التى نقل منها العضو ، تعتقد أنها قد انتصرت عليه وطردته، ومن ثم تصبح فيما بعد غير متسامحة مع الأعضاء غير المتجانسين معها٠

د ـ كما الجماعة التى ينقل إليها العضو تحتاج إلى أن نهيئها لتقبله ٠

هـ ـ يتوقع أن تحدث مشاكل أخرى للعضو داخل الجماعة الجديدة ٠

و ـ تجميع الأعضاء غير المتوافقين فى جماعة واحدة يعد خطأً فى حد ذاته ، لأن عدم توافق كل منهم مع جماعة لا يعنى أنه يتجانس مع الأعضاء الآخرين من غير المتوافقين مع جماعاتهم ٠

وجدير بالذكر أن حجم الجماعة يعتبر من أهم المتغيرات التى تؤخذ فى الاعتبار عند تكوين الجماعات ، ويرى توم دوجلاس Tom Douglas أن معظم الجماعات التى يتعامل معها اخصائى الجماعة عادة جماعات صغيرة الحجم ولكن ليس فى جميع الحالات ، ويقصد دوجلاس أنه فى بعض الأحيان قد يتعامل الأخصائى مع جماعات كبيرة نسبياً ويتوقف هذا

على طبيعة ممارسة الجماعة وأهدافها وغير ذلك من العوامل المرتبطة بالمؤسسة وامكانياتها [١] .

وبصفة عامة فإن الجماعات الصغيرة هى أفضل الجماعات التى من خلالها يمكن تحقيق أهداف خدمة الجماعة .

والحجم الأمثل للجماعة فى العمل مع الجماعات هو الحجم الذى يمكن الأخصائى والأعضاء من تحقيق ما يلى [٢] :

١ ـ يتمكن الأخصائى من تكوين علاقات مباشرة مع جميع أعضاء الجماعة .

٢ ـ يستطيع الأخصائى من التعامل مع الجماعة ككل وليس أجزاء منها .

٣ ـ يتمكن الأخصائى من الدراسة المستمرة للجماعة وأعضائها للتعرف على التغيرات التى تطرأ على كل عضو من الأعضاء وإمكانية التدخل للمساعدة وتوفير فرص النمو بصورة فردية .

٤ ـ يتمكن الأعضاء من تكوين علاقات مباشرة مع جميع أفراد الجماعة .

٥ ـ يسهل اتصال الأعضاء بعضهم البعض بدون معوقات مما يؤدى إلى تكوين بناء للجماعة وما يتمخض عنه من تحديد للأدوار وتكوين للضوابط ومن ثم تتحقق أهداف الجماعة وأهداف خدمة الجماعة .

ومما سبق فإن ما نقصده بتكوين الجماعات أنه لابد من مراعاة ما يلى:

---

(١) ابراهيم بيومى مرعى : المدخل الى الجماعة ، مرجع سبق ذكره ، ص ٧٦ .

(٢) ابراهيم بيومى مرعى ومحمد حسين البغدادلى : الجماعات فى الخدمة الاجتماعية : مرجع سابق ، ص ٨٢ .

١ ـ قدر من التجانس النسبى بمراعاة العوامل التى تجعل من الجماعة أداة فعالة لنمو الفرد ومقابلة حاجاته ونمو الجماعة ككل وتحقيق الأغراض والأهداف المرغوب فيها وهذه العوامل هى :

السن ـ المستوى الدراسى ـ الظروف الاجتماعية ـ المستوى الاقتصادى ـ الاهتمامات والحاجات المشتركة .

٢ ـ حجم الجماعة المناسب لاتاحة فرص النمو للأعضاء .

(٢) بناء الجماعة

عندما يتكرر تفاعل افراد يشتركون فىالدوافع والأهداف خلال فترة من الزمن يبدأ تكوين بناء الجماعة ، والتفاعل بين أعضاء الجماعة لحل مشكلة عامة أو تحقيق هدف مشترك يدعو إلى التعاون بينهم ، وتمايز الأدوار ، وتضافر الجهود ، ويتضح فى هذا البناء نوع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة وطريقة الاتصال بين الاعضاء وتحديد مراكز القوة . ويتكون بناء الجماعة من الاجزاء أو المراكز المتميزة فيها ، وترتيبها بعضها بالنسبة للبعض الآخر ويقوم بناء الجماعة لضمان :

أ ـ الكفاءة الموضوعية للجماعة (أى درجة نجاحها فى تحقيق أهداف الجماعة) .

ب ـ الكفاءة الذاتية (أى درجة نجاحها فى ارضاء أفرادها) .

ويهتم علماء النفس الاجتماعى بتنظيم بناء الجماعة بحيث يؤدى الى أقصى درجات الكفاءة فتحدد وظائف كل مركز من المراكز وتوضح مسئولياته نحو المراكز الأخرى .

ويقوم بناء الجماعة أيضا نتيجة لاختلاف الأعضاء فى دوافعهم وفى قدرتهم وفى خصائصهم الشخصية فبينما يسعى البعض الى مراكز القيادة نجد البعض الآخر يفضلوا أن يكونوا تابعين (١) .

وتساعد دراسة خصائص بناء الجماعة فى المقارنة بين بناء جماعة وأخرى وبين بناء نفس الجماعة من وقت لآخر ويمكن النظر إلى الجماعة من زوايا متعددة لعل أهمها تلك التى افترضها كارترايت وزاندر وهى :

١ ـ بناء العلاقات الاجتماعية .

٢ ـ بناء الاتصال الاجتماعى .

٣ ـ بناء القوة الاجتماعية .

٤ ـ بناء الحراك الاجتماعى .

(٣) قرار الجماعة

يزداد تقبل أعضاء الجماعة لأهدافها كلما شاركوا فى اختيار وتحديد هذه الأهداف ، ويرجع الفضل فى دراسات قرار الجماعة الى كيرت ليفين وتلاميذه ومن تلك الدراسات ما يلى :

أ ـ مقارنة بين المحاضرة وقرار الجماعة من خلال المناقشة الجماعية :

قام كيرت ليفين بتجربة فى تغيير عادات التغذية وبخاصة ما يتصل منها بعزوف الامريكيين عن اصناف معينة من اللحوم مثل كلى وقلوب الحيوان . وقد شملت التجربة ست مجموعات متوسط كل مجموعة ١٥ سيدة ممن يعزفن عن تقديم تلك الاصناف ثم قام بتقسيم تلك المجموعات واستخدم فى ثلاث مجموعات اسلوب المحاضرة واستخدم بافيلاس أحد تلاميذ ليفين طريقة قرار الجماعة من خلال المناقشة مع المجموعات

---

(١) حامد زهران علم النفس الاجتماعى ، عالم الكتب ، ٨٤ ، ص ٧٤ .

الأخرى وثبت من التجربة بتغير اتجاه ٣٪ من جماعات المحاضرة و ٣٢٪ من جماعات المناقشة .

ب ـ مقارنة بين المقابلة الفردية وقرار الجماعة

جرت العادة فى إحدى مستشفيات الولادة بمدينة ايوا على قيام أخصائى التغذية بإجراء مقابلة فردية مع الأم قبل مغادرتها للمستشفى لتزويدها بالارشادات الضرورية عن تغذية الطفل وكانت الدلائل تشير إلى أن هذا البرنامج لم يكن يؤدى الى الغرض المقصود بدرجة كافية ، ولذلك قامت دانا كليسوريك بتجربة للمقارنة بين هذا النظام ، وقرار الجماعة فأتبعت مع بعض الأمهات طريقة المقابلة الفردية ، بينما كونت مع الأخريات مجموعات يتكون كل منها من ست أمهات يتناقشن ويتخذن قراراً فى فترة تقترب من ٢٥ دقيقة وهى نفس الوقت المستغرق فى المقابلة الفردية .

وتبين من الدراسة وبعد متابعه الحالات ان قرار الجماعة تفوق الى حد بعيد على المقابلة .

طرق اتخاذ القرار

١ ـ التصويت　　　　٢ ـ الاجتماع

٣ ـ تأجيل اتخاذ القرار　　　　٤ ـ تفويض السلطة فى اتخاذ القرار

٥ ـ التوفيق عن طريق حل وسط .

ومن المهم الاشارة إلى ان أعضاء الجماعة قد لا يحسنوا اتخاذ قرار إذا لم تكن قد اعطيت لهم فرص سابقة لتحمل المسئولية ذلك لأن اتخاذ القرار مهارة يجب ان تتعلم .[1]

---

(١) لويس مليكة ، سيكولوجية الجماعات والقيادة ، الجزء الأول ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٨٩، ص ١٨٠ .

وهناك مجموعة من العوامل تؤثر فى عملية اتخاذ القرار منها [1]:

١ ـ الاتصال فكلما كان الاتصال من النوع المفتوح فأنه يسمح للأعضاء بتبادل العلاقات والافكار .

٢ ـ امكانيات وقدرات الجماعة حتى تصبح قراراتها شاملة لأعضاء الجماعة .

٣ ـ وجهات نظر الأعضاء بعضهم مع بعض

٤ ـ مستوى نمو الجماعة .

٥ ـ شبكة العلاقات فى الجماعة .

٦ ـ وظيفة القيادة فى الجماعة .

(٤) القيـــادة :

هى عملية تفاعل اجتماعى نشط ومؤثر وموجه ، وليس مجرد مركز وقوة ومكانه ، والقائد هو الشخص المركزى فى الجماعة الذى يؤثر فى نشاطات الأفراد وسلوكهم لتحقيق أهداف مشتركة من خلال التفاعل الإيجابى معهم والإسهام فى صياغة العلاقات بينهم وفى تقدمهم نحو أهدافهم .

ويشير هذا المفهوم إلى مركز معين أو مكانة ، أو وظيفة ، أو دور اجتماعى يؤديه الفرد (القائد) فى أثناء تفاعله مع أعضاء جماعته (الاتباع) ويفترض ممن يتبوأ المركز أن يتميز بالقوة (قوة الشخصية ، والقدرة على التأثير فى الآخرين وتوجيه افكارهم وسلوكهم فى سبيل تحقيق هدف معين لصالح الجماعة) .

---

(١) محمد حسن يس ، ابراهيم درويش ، المشكلة الادارية وصناعة القرار ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٧٥ ، ص ٢٠١

ويتولى القائد كذلك مسئولية تنظيم عمليات التفاعل بين أعضاء الجماعة ، والحفاظ على تماسكها ، والمبادرة لحل المشكلات الناجمة عن هذا التفاعل وتيسير موارد قوتها ، وسلطتها [1] .

وقد تعددت النظريات التى تناولت هذا المفهوم منها نظرية السمات والرجل العظيم ، والنظرية الموقفية ، والنظرية الوظيفية ...الخ .

دور القيادة فى التفكير الجماعى

للقيادة تأثير فى كل المتغيرات المرتبطة بالحل الجماعى للمشكلات واتخاذ القرار الجماعى ، ويتضح ذلك من خلال النقاط الآتية :

١ ـ تقبل الأهداف العامة ، وبخاصة اذا كان تحقيق الهدف يرتبط بالاعتماد المتبادل بين الوسائل . كأن يتطلب مثلاً تبادل المعلومات والابتعاد عن التمركز حول الذات .

٢ ـ قابلية المهمة الجماعية للقسمة الى مهام فرعية وانشغال كل عضو بما يتفق مع تخصصه ، وهو ما يتطلب تنسيقاً إلى أقصى حد .

٣ ـ كلما توفر الحل الصحيح لدى من ترتفع مكانته فى الجماعة زاد احتمال تأثيره فيها ، وتوصلها الى الحل الصحيح ، وبالعكس إذا كان صاحب الحل الصحيح أقل فى المكانة ، فأن تأثيره فى توصيل الجماعة اليه يكون أقل [2] .

وقد أوضح ماير أن القائد يمكن ان يرفع من مستوى التفكير الجماعى عن طريق توجيه اسئلة جيدة ، وتهيئة جو سمح يعطى الفرصة للأقلية

---

(١) توفيق مرعى ، احمد بلقيس ، الميسر فى علم النفس الاجتماعى ، دار الفرقان ، ١٩٨٤ ، ص٢٨٦

٢) لويس مليكة ـ مرجع سابق ، ص...

للتعبير عن رأيها • ويتفق ذلك مع مفهوم القيادة الديمقراطية ، وهو يتطلب من القائد مهارة ، وفهما لعملية التفكير الجماعي • وقدره على تهيئة المناخ الاجتماعي المطلوب •

وقد وجد ماير ان اعضاء الجماعة لا يقبلون الافتراضات الصادرة من قائد لا يتسم بهذه السمات ، ولا يبدى اكتراثاً بأهتمامات الجماعة ، وقد قدم ماير تجربة لدراسة تأثير القائد فى تفكير الجماعة فقام باختيار ٣٤ جماعة عين لكل منها قائد مناقشة كما اختار عدد مماثل من الجماعات لم يعين لها قائد وإنما عين لها ملاحظ يقوم بتسجيل ما يجرى من مناقشات دون ان يتدخل فيها ، وعرضت على كل الجماعات نفس المشكلة وكانت مشكلة حسابية ، وكان من نتائج التجربة ارتفاع دال فى نسبة الاجابات الصحيحة فى الجماعات ذات القيادة بالمقارنة بالجماعات التى لم يعين لها قائد وبالطبع راعى ماير تحقيق التكافؤ فى اختيار أعضاء الجماعات فى كل النوعين[1]•

كما قام ماير بدراسة تأثير تدريب القيادة فى الحل الجماعى للمشكلة ووجد أنه فى الجماعات غير المدربة تزيد نسبة الفشل ورفض تغيير طريقة العمل ، أو عدم الوصول الى قرار فى الزمن المحدد ، أو فرض المشرف حله على الآخرين ، وفى الجماعات المدربة تزيد نسبة النجاح والتى تتمثل فى عكس ما سبق ذكره •

---

(1) Maier, N.R.E; and solem, A.R: The contribution of a discussion leader to the quality of group thinking : The effectiue use of minority opinions. Hum Relat, 1952, 5.277

(٥) معايير الجماعـــة

تكتسب دراسة معـايير الجماعـة أهميـة خاصـة نظـراً للـدور الرئيسـى الذى تلعبه فى تكوين الاتجاهات وفى تعديلها • ولا تنشأ المعـايير الجماعيـة فى الجماعات الرسمية المنظمة فقط ولكنها تمتد الى الجماعات غير الرسمية مثل جماعات الاصدقاء ونطاق الجيرة مما قد يصعب معه تغيير السلوك الاجتماعى • كما ان هذا الأمر لا يقتصر علـى جماعات معينـة ولكـن لكـل جماعة عمرية معايير خاصة بها مثل جماعات المراهقين كما قد تحدد نوعية الجماعة ايضاً معاييراً خاصة مثل جماعة الجـانحين والعصابـات ، ولدراسـة هذا الأمر يستوجب ذلك ان نحدد أولاً ما الذى تعنيه بالمعايير الجماعية •

تعريف المعايير الجماعية :

هـى مجموعـة مـن قواعـد السلوك أو الاتجاهـات التـى تـدور حولهـا محاولات الجماعة للتوحيد بين أفرادها •

فالمعايير ليست سلوكاً معيناً ولكنها احكام على السلوك أى أن المعيـار الجماعى ينشأ اذا عرف أفراد الجماعة ان مدى معيناً من السلوك أو الاتجـاه يكون متوقعاً منهم وان الانحراف عن هذا المدى لن تباركه الجماعة •

وقد ينظر إلى سلوك معين فى نفس الجماعة على أنه يعبر عـن قيمهـا فى وقت معين ، أو أنه منحرف عنها فى وقت آخر •

تجارب فى المعايير الجماعية

وقد أهتم كثير من العلمـاء بدراسـة المعـايير الجماعيـة وتوصـلوا مـن خلال تلك الدراسات الى العديد من النتائج ومن هذه التجارب الشهيرة :

أ ـ تجربة مظفر شريف (التى قامت على ظاهرة الحركة الذاتية ، والتى، تقوم على ان الفرد اذا رأى نقطة ثابتة مضيئة فى حجره مظلمة فانه يدركها متحركه • حيث توصل من خلال تلك التجربة ان معايير الأفراد للحكم على حركة تلك النقطة تتقارب عند سماعهم لاحكام كل منهما للآخر ، ويزداد هذا التقارب بزياده تأثير الجماعة •

ب ـ تجربة آش لمسايرة المعايير : حيث أراد ان يختبر تأثير الجماعة على تعديل وتحريف أحكام الأفراد ومعاييرهم ومسايرتهم لمعايير الجماعة •

واستخدم فى ذلك اختبار المزاوجه الذى يحاول فيه المفحوص أن يزاوج بين طول خط اساسى محدد وبين أحد خطوط ثلاثة غير متساوية فى الطول فى سلسلة كبيرة من الاختبارات التى تقيس العلاقات الادراكية البسيطة المحددة •

وتوصل الى ان مسايرة الفرد لحكم الجماعة مع منافاته احياناً لحكم منطقه ومعياره الخاص يزداد كلما غمض المثير وزادت صعوبة الموضوع وكلما زاد عدد المعارضين لرأى الفرد ، واجمعت الجماعة ضده •

وتحقق معايير الجماعة الوظائف التالية [1] :

١ ـ مساعدة الجماعة فى حركتها نحو اهدافها من خلال ما يتوفر فى الجماعة من اتفاق فى الأداء أو الاتجاهات •

٢ ـ صيانة الجماعة والابقاء عليها من خلال ما تضعه الجماعه من شروط ولوائح منظمة لسلوك الأعضاء •

---

(١) لويس مليكة ، مرجع سابق ، ص ٦٦ •

[illegible]

ان لم يستطيعوا ان يثبتوا ذلك من خلال الواقع الفيزيقى (عن طريق الاختبار العملى أو الشكلى) .

(٦) تماسك الجماعة

يشير هذا المفهوم الى القوى التى تربط بين أعضاء الجماعة وبين الأعضاء والجماعة وكلما ازداد تماسك الجماعة كلما زاد تأثيرها على أعضائها ، وتصبح الجماعة ذات جاذبية كبيرة لأعضائها وتزيد قدرتها على تغيير اتجاهات وأفكار وسلوك الأعضاء ، وكلما زادت فرص الاتصال بين الأعضاء كلما ساعد ذلك على اتاحة فرص التعبير عن الذات وزيادة فرص التفاهم وتكوين اتجاهات صحيحة عند الأعضاء عن بعضهم البعض مما يزيد من تماسك الجماعة .

وعادة ما يترك الشخص الجماعة طواعية وذلك فى حالة ان تكون القوى الطارده له من الجماعة أقوى من مجموع القوى التى تجذبه الى داخلها بالاضافة الى القوى التى تعمل على عدم تركه للجماعة ، وكثير من الجماعات تستمر فقط بسبب أن الأعضاء ليس لديهم دوافع قوية لترك الجماعة ومثل تلك الجماعات لا تتصف بالتماسك وذات تأثير محدود جداً على حياة اعضائها [1] .

ومن مظاهر تماسك الجماعة زيادة نسبة الحضور . **الايثار** وتفضيل مصلحة الآخرين والجماعة ، الشعور بالانتماء والولاء ، علاقات ايجابية بين

---

(١) محمد صالح بهجت ، عمليات خدمة الجماعة ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٨٥، ص ٤٦ .

الاعضاء ، وضوح الهدف ، تحمل المسئولية ، حماية الأعضاء من التهديد الخارجي .

ويمكن ان تكون الجماعة جذابة لأعضائها بدون ان تكون هناك مشاعر قوية للصداقة بين الأعضاء في حالة وجود قوى غير شخصية مؤثرة على الجماعة مثل أهدافها ، أو برامجها ، أو مكانة الجماعة في المجتمع ، أو درجة الاشباع التي تحققها للأعضاء ، وفي هذه الحالة يشعر الأعضاء بالتوحد الشديد مع أهداف الجماعة مثلاً أو برامجها بدون ان يبدو اهتماماً شديداً ببعضهم البعض [1] .

ويمكن القول ان تماسك الجماعة لا يظل ثابتاً ولكن يمكن أن تطرأ عليه تغييرات كان يزداد هذا التماسك بعض الوقت أو يقل نتيجة لوجود صراعات في الجماعة أو عدم قدرتها على مواكبه احتياجات الأعضاء المتجددة أو عند تحقيق الجماعة لاشباعاتها وأهدافها .

(٧) العمليات الاجتماعيــة

ويقصد بها اشكال أو نماذج التفاعل الاجتماعي التي يتحرك الانسان من خلالها ليؤدى أفعالاً معينة [2] .

وتلعب عمليات التفاعل التي تحدث بين الناس دوراً بارزاً في تحديد نوع العلاقات الاجتماعية التي تسود المتفاعلين ، وقد درج الكثير من علماء

---

(١) محمد محمود مصطفى ، خدمة الجماعة ، العمليات والممارسة ، مكتبة عين شمس، ١٩٩٤ ، ص١٣٦ .

(٢) سناء الخولي ، مدخل الى علم الاجتماع ، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٢، ص ٨٩ .

الاجتماع علي تصنيف العمليات الاجتماعية وفقاً لما تسهم به في تقوية أو إضعاف الروابط الاجتماعية في فئتين رئيسيتين هما :-

١ – العمليات المجمعة أو الانتشائية أو الايجابية (كالتعاون والتكيف)

٢ – العمليات المفرقه أو الهدامة أو السلبية (كالمنافسة والصراع)

ونعرض فيما يلي لعدد من تلك العمليات :-

أ – التعاون

هو سعى متبادل للوصول إلي هدف مشترك فقد يتعاون الناس لحماية أنفسهم من خطر يتهددهم أو لدفع شأنهم أو مستوى معيشتهم [١] ،

والتعاون هو عملية تكامل فى الأدوار حيث يرى المتعاون فى الآخرين اناسا مختلفين عنه فى المقومات والقدرات فيسعى لتوظيف مقوماتهم وقدراتهم لتحقيق أهداف مشتركة بالتكامل فيما بين قدراته وقدراتهم، ويسعى المتعاون للتكيف مع من يتعاون على عكس المتنافس الذى لا يحاول التكيف مع منافسة ابدا ، والتعاون فى أغلب الاحيان يكون بدافع الضرورة والشعور بالحاجة اليه لتحقيق هدف قد يعجز الفرد بمفرده أو الجماعة بمفردها عن تحقيقه ، فيلجأ للتعاون مع الآخرين لانجازه [٢]،

وقد اهتمت البحوث الحديثة فى علم النفس الاجتماعى بدراسة تأثير التعاون على مستوى الانتاج فى الجماعة والشعور بالرضا تذكر من بينها

---

(١) كمال دسوقى ، دينامية الجماعة فى الاجتماع وعلم النفس الاجتماعى ، جـ١ ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ٦٩ ، ص ٣٧١ ،

(٢) توفيق مرعى ، احمد بلقيس ، مرجع سابق ، ص ٨٤ ،

بحوث دويتش (Deutsch) ومينتز (Mintz) حيث أمكن التوصل من خلالها الى خصائص الجماعة المتعاونة والتى تتمثل فى :

١ ـ وجود دافع فردى أقوى لاكمال العمل الجماعى والشعور بالواجب نحو الآخرين ٠

٢ ـ توزيع أكبر للعمل وتنوع اكبر فى قدر المساهمة بين الأفراد وتنسيق الجهود ٠

٣ ـ تفاعل واتصال وتفاهم اكبر بين الأفراد ٠

٤ ـ شعور أكبر بالرضا عن العمل [١] ٠

ب ـ المنافسة

يعرف شابلن المنافسة فى معجم علم النفس بأنها عملية تنازع بين طرفين (فردين أو جماعتين) حول بلوغ نفس الهدف أو الغاية ٠

ويرتبط التنافس بالحاجات ولذلك فهو يبرز عندما يكون هناك حاجة مشتركة بين فردين أو جماعتين يرغب كل منهما فى الحصول عليها فى الوقت التى تكون فيه تلك الحاجة لا تكفى لسد حاجات الجماعتين ولا يمكن ان تكون لهما معاً وفى نفس الوقت ، وينطبق هذا على العمل ومصادر الثروة والأسواق التجارية ، والقوة ، والنفوذ ، والمراكز الاجتماعية ٠

أى أن المنافسة ظاهرة طبيعة فى حياة الأفراد والجماعات ، ويختلف التنافس عن التعاون من حيث ان الاطراف المتنافسة تعمل مستقلة بعضها عن بعض أما العمل التعاونى فأنه يحتاج الى جهد جماعى لتحقيق الهدف المشترك ٠

---

(١) حامد زهران ، علم النفس الاجتماعى ، القاهرة ، عالم الكتب ط٥ ، ١٩٨٤ ، ص ٩٤ ٠

جـ ـ الصـــراع

قد يتحول التنافس الى صراع اذا لم يحسن كبحه وتوجيهه مما يؤدى الى استخدام القوة والعنف فى محاولة تحقيق الأهداف والغايات الواحدة والتى يحاول كل طرف من الأطراف المتصارعة الاستئثار بها لنفسه دون الطرف الآخر مهما كلفه الأمر وينشأ الصراع فى العادة نتيجة لتعارض المصالح ورغبة كل طرف الحيلولة دون تمكين الطرف الآخر من تحقيق مصالحه معتبرا ان فى ذلك ضرراً على مصالحه هو ٠

ويعرف الصراع بأنه العملية الاجتماعية التى يسعى فيها الأفراد أو الجماعات من تحقيق غايتهم بأستخدام التحدى العدائى المباشر أو العنف ٠

أى أن الصراع ينشأ بين طرفين بينهما تعارض فى المصالح والأهداف ويسعى كل منهما لتحقيق مصالحه وأهداقه مستخدماً كافة الأساليب سواء كانت مشروعة أو غير مشروعة (١) ٠

ويتخذ الصراع اشكالاً منها (٢) :

١ ـ الصراع بين الأشخاص ٠

٢ ـ الصراع السياسى ٠

٣ ـ الصراع الطبقى ٠

٤ ـ الصراع الدينى ٠

٥ ـ الصراع العرقى ٠

---

(١) عبد الباسط حسن ، علم الاجتماع ، الكتاب الأول ، مكتبة غريب ، ١٩٨٢ ، ص ٢١٧ ٠

(٢) توفيق مرعى ، احمد بلقيس ، علم النفس الاجتماعى ٠ مرجع سابق ، ص ٧٨

ثانيا : نظرية الأنساق الإجتماعية :

ترتبط فكرة النسق أرتباطاً وثيقاً بمفهومات البناء الإجتماعى والنظم الإجتماعية ، ونعنى بذلك تصور المجتمع كوحدة متكاملة متماسكة تتمتع بدرجة عالية من الإستمرار فى الوجود ولكنها تنقسم فى الوقت ذاته من الداخل إلى عدد من الوحدات الصغيرة المكونة التى تتفاعل معاً وتتساند تساندا وظيفياً بطريقة تكفل المحافظة على كيان المجتمع واستمرار بنائه .

والواقع أن كلمة نسق فى أبسط معانيها تشير إلى قيام هذه الوحدة الشاملة التى تتألف من عدد كبيرة من العناصر والمكونات المتفاعلة على الرغم من كثرتها وتعقدها بل وتناقضها فى كثير من الأحيان فهى بذلك تقتضى ضرورة التسليم بأن كل جزء أو عنصر من العناصر داخلة فى تكوين " الكل " أياً كان ذلك الكل فهى إذن تشير إلى ما يقول عالم الإجتماع الأمريكى الشهير تالكوت بارسونز Telcott Parsons إلى وجود نوع من التساند أو الاعتماد المتبادل الذى يهدف إلى تحقيق وظائف معينة أيضاً بين عدد من الأفراد أو الزمر الإجتماعية الذين يقومون بأدوار مرسومة ومحددة.

فكل نسق ينقسم إلى عدد من الانساق كما أنه من الناحية الأخرى يدخل فى تكوين نسق أكبر منه ويستلزم هذا من الباحث فى دراسته للنسق أن يدرسه من زاويتين متكاملتين :

الأولى : وهى دراسة النسق من الداخل أى دراسة مكونات ذلك النسق من نظم وعلاقات اجتماعية متشابكة .

الثانية : وهى دراسته من الخارج أى فى علاقته بالانساق الأخرى التى تشترك معه فى تكوين نسق أكبر منه [١] .

ووفق هذا المفهوم يمكن النظر إلى الجماعة باعتبارها نسق اجتماعى يقوم على الاعتمادية المتبادلة بين أعضائها .

ويمثل أعضاء الجماعة الأنساق الفرعية التى تتمثل وظيفتها فى التساند والتكامل لأداء الوظائف الأساسية للنسق .

ويمكن تحليل الجماعة كنسق وفقاً للخصائص التالية :

١ ـ تتكون الجماعة كنسق اجتماعى من الأعضاء المكونين لها والعلاقات الاجتماعية القائمة بينهم وتتخذ هذه العلاقات بناءً إجتماعياً يتضح من تدرج المكانات والأدوار الإجتماعية بالجماعة .

٢ ـ كما أن الجماعة كنسق جزء من نسق أكبر تتفاعل معه ويوجد بينهما تأثير متبادل حيث تتأثر الجماعة بالمؤسسة وأهدافها وشروط عضويتها وإمكانياتها المتاحة كما تؤثر فيها .

ومن ثم يمكن أن يطلق على النسق أنه حيّ مفتوح طالما أنه يعتمد على التفاعل والتأثير المتبادل بين أجزاء النسق الأكبر .

٣ ـ تحاول الجماعة كنسق إجتماعى تحقيق أهدافها ومن ثم فهى تحاول الإستمرار والبقاء لأطول وقت ممكن وتعمل على أن يكون لها حدود واضحة والمعالم تميزها عن غيرها من الجماعات بحيث لا تذوب ولا تتلاشى فى جماعة أخرى ويعمل الأعضاء داخل النسق على حماية

---

(١) أحمد أبو زيد ، البناء الاجتماعى ، مدخل لدراسة المجتمع ، جـ٢ ، الأنساق ، دار الكتب العربى للطباعة والنشر ، ١٩٦٧ ، ص ٦ .

حدودهم ، وذلك بتعميق أواصر العلاقات بينهم بحيث تكون العلاقات بين أعضاء الجماعة أقوى من العلاقة بين أي عضو فى الجماعة وخارجها وهذه الحدود ليست جامدة بل يمكن أن تتغير بتغير العلاقات داخل وخارج النسق ٠

٤ ـ كما أن للجماعة مجموعة من القيم والتى تشكل الضبط الإجتماعى داخل الجماعة وتوجه السلوك بما يحافظ على تكامل النسق ، وكلما كان هناك اتفاق فى القيم بين الأعضاء كلما سهل ذلك من عملية الضبط الإجتماعى ٠

٥ ـ الطاقة هى العنصر الأساسى لأى نسق ونعنى بها القدرة على العمل أو القوة التى تحدث التغيير ولكى تحقق الجماعة أهدافها فإنه يلزمها أن توفر وتختزن الطاقة ويمكن توفير الطاقة من الداخل أو الخارج لتحقيق الأهداف الداخلية والخارجية للنسق ويمكن النظر إلى العلاقات الطيبة والحب والتعاون والتقدير باعتبارها طاقة للنسق تساعد على استمراره ومن الواضح أن أعضاء الجماعة يتماسكوا إذا ما واجههم أى موقف يعرضهم للإنهيار ٠

٦ ـ يمثل عنصر التنظيم أهمية وحيوية لتحقيق أهداف الجماعة ويتأثر التنظيم داخل الجماعة بوضوح أدوار الأعضاء وعدم تعارض هدف العضو مع الجماعة وعدم وجود عاطلين أو أفراد معزولين ٠٠٠ الخ ٠

٧ ـ ومن الأمور الهامة فى النسق الإجتماعى تحرك الطاقة وإنتقالها ويعتمد ذلك على عملية الإتصالات ٠

ولقد كان ليفن أول من أكد على الإعتمادية بين أفراد الجماعة وتعنى بهذا أن الجماعة فى خدمة الجماعة تتكون من عدد من الأعضاء لكل عضو وظيفة مرتبطة بالدور الإجتماعى الذى يقوم به وهذه الوظيفة ليست مستقلة عن الوظائف الأخرى بل أنها متساندة ومتكاملة مع سائر الوظائف لتحقيق أهداف الجماعة ، وأى إخلال بإحدى هذه الوظائف أو ببعض منها سيؤدى إلى عدم تحقيق الجماعة لأهدافها العامة وبالتالى يختل توازن الجماعة ، وعليها كنسق أن تتغلب على هذا الخلل لتعيد حالة التوازن بمساعدة أخصائى الجماعة لذلك يرى كل عضو أن مصلحته أن يؤدى الوظيفة المطلوبة منه كما أن الاخصائى يعرف أن الغرض الأساسى من دراسة الجماعة هو معرفة القوى التى تؤثر فى العلاقات والتفاعلات داخل الجماعة ويصبح قادراً على إحداث التغيير المرغوب فيه فى الجماعة وأعضائها .

وظائف النسق :

يرى بارسونز أن للنسق أربعة وظائف أساسية هى [1] :

١ - تحقيق هدف النسق :

وتهتم هذه الوظيفة بحشد الموارد المختلفة التى يمكن الإعتماد عليها فى تحقيق الأهداف المتعددة للنسق وذلك بعد ترتيبها طبقاً لأولوياتها مع ملاحظة أن هذه الموارد قد تكون داخلية أى يمكن الحصول عليها من داخل النسق أو خارجية أى يمكن الحصول عليها من خارج النسق .

---

(١) محمد محمود مصطفى ، مرجع سابق ص ١٥٦ عن :

Talcott Parsons, Structure and Process in Modern Societies, Clencoe, J II. The Free press 1960 pp 70 - 75 .

٢ ـ التكيف :

وتهتم هذه الوظيفة بعلاقات النسق مع البيئة الخارجية حيث أن التكيف كميكانيزم يشجع الإستجابة إلى البيئات الخارجية والداخلية مع ملاحظة أنه كلما كانت هناك أنساق فرعية أكثر كلما كانت العملية التكيفية أكثر تعقيداً .

٣ ـ صيانة النمط :

وهذه الوظيفة تعبر عن الضرورة الملزمة لصيانة استمرار وثبات الأنماط الثقافية المميزة للمجتمع والتى يتميز بها بنيان النسق ولهذا فإن الصيانة كميكانيزم تحاول أن تمنع النسق من التغيير بسرعة حتى لا يفقد توازنه وقوى الصيانة هى مؤثرات محافظة تعمل لتمنع عدم التوازن .

٤ ـ التكامل :

تهتم هذة الوظيفة بتحقيق التوافقات المتبادلة بين الوحدات المترابطة فى النسق .

وبناء على الوظائف السابقة يواجه النسق أربعة مشكلات أساسية لكى يستمر فى البقاء وهى مرتبطة بالوظائف التى يجب أن يقوم بها وهى :

١ ـ مشكلة تحقيق الهدف .

٢ ـ مشكلة التكيف .

٣ ـ مشكلة خفض التوتر .

٤ ـ مشكلة التكامل .

والخلاصة ان الجماعة كنسق للمساعدة المتبادلة بين الأعضاء بعضهم وبعض تعنى [1] :

١ ـ استمرار العضو كنسق فرعى فى نسق الجماعة بمعنى أن يشعر العضو أن تحقيق أهداف الجماعة سوف يعود عليه بالنفع .

٢ ـ لكل عضو وظيفة مرتبطة بدوره ، هذه الوظيفة هى جزء من الوظائف العامة للجماعة بمعنى أن وظائف الأعضاء مترابطة بحيث يؤدى أى خلل فى هذه الوظائف الفرعية إلى الأخلال بالوظائف الرئيسية للجماعة مما يفقدها بعض توازنها ويعرقل تحقيقها لأهدافها ويؤثر بدوره على أشباع لبعض احتياجات الأفراد .

٣ ـ كل عضو فى الجماعة لابد أن يشعر بأن دوره فى تحقيق أهداف الجماعة كى تشبع احتياجاته يرتبط بتحقيق أهداف الغير وهذا ما يسمى بالاعتمادية المتبادلة .

٤ ـ يترتب على ذلك ضرورة تعاون الجميع وذلك للتأثير المتبادل بين الوظائف الفرعية للجماعة كنسق للمساعدة حتى تحقق الوظائف الفرعية فى الجماعة فتستمر الجماعة فى توازنها وتحقيق هدفها العام مما يعود على الأعضاء بالفائدة وهذه تحقق وظيفة التكامل فى الجماعة كنسق للمساعدة .

ثالثاً : نظرية الـدور :

يمكن النظر إلى الجماعة بأعتبارها وحدة من الأعضاء المتفاعلين والذى يمارس كل منهم دوره الذى حدد له .

---

(١) ابراهيم مرعى ، محمد حسين البغدادلى ، الجماعات فى الخدمة الإجتماعية . المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية ، ص ٣٨ .

ولتوضيح معنى الدور لابد وأن نعرض أولاً لمعنى المركز وهو الوضع الذى يشغله الفرد فى مجتمع ما بحكم سنه أو جنسه أو ميلاده أو حالته الاجتماعية او وظيفته أو تحصيله .

ومن الجدير بالذكر الإشارة إلى أن هناك مكانة موروثة ومكانة مكتسبة وتشير المكانة الموروثة إلى أن الفرد ليس له دخل أو جهد فى شغلها ومن الصعب التخلص منها كالمكانات المتعلقة بالنوع والسن والقرابة والنسب ... الخ . وتشير المكانة المكتسبة إلى المكانة التى يمكن للفرد شغلها بناء على جهود الشخصية وقدراته والفرص المتاحة فى بناء الجماعة كالمكانات القيادية (١) .

ونعنى بالدور الجزء الذى ينتظر من الفرد أن يلعبه أو السلوك الذى يؤديه فى كل من سلسلة مراكز (٢) .

ولقد كان لينتون من أوائل من أهتم بنظرية الدور الاجتماعى حيث حدد مفاهيم نظريته كالآتى :

الوضع الاجتماعى : عبارة عن مكانة معينة فى نسق اجتماعى يرتبط بعدد من الحقوق والواجبات .

الدور الاجتماعى : السلوك المتوافق مع أنماط توقعات الآخرين .

ويقول لنتون أنه لا مفر من أن يشغل كل فرد عدداً من المراكز الاجتماعية وأن كل مركز يرتبط بدور اجتماعى معين وقد ميز لنتون بين

---

(١) محمد محمود مصطفى ، مرجع سابق ، ص ١٠٩ .

(٢) كمال الدسوقى ، دينامية الجماعة فى الاجتماع وعلم النفس الاجتماعى ، مكتبة الانجلو المصرية، جـ١ ، ١٩٦٩ ، ص ٢٩٨ .

نوعين من المراكز تلك التى يخلعها علينا المجتمع وتلك التى نكتسبها بجهودنا ورغبتنا الأولى يسميها المراكز والأدوار المعطاه والثانية يسميها المتخذة ٠

ويرى ميرتون أن كل وضع اجتماعى لا يتضمن دوراً منفرداً وإنما مجموعة أدوار تتعدد بتعدد العلاقات الاجتماعية التى تربطه بأوضاع اجتماعية أخرى ويسمى ميرتون هذا المركب (وحدة الدور الاجتماعى)٠

وتختلف وحدة الدور الواحد عن الأدوار المركبة حيث يقصد بالأدوار المركبة الأدوار المختلفة للشخص الواحد الذى يشغل مراكز متعددة ٠

ويتضمن الدور الاجتماعى أربعة عناصر تساعدنا فى الحكم على أداء الشخص لدوره وهى [1] :

١ ـ مجموعة الأنشطة ، أو المظاهر السلوكية اللازمة والمطلوبة لمكانة معينة ٠

٢ ـ موقف التفاعل فكل دور يتضمن واحد ، أو أكثر من الأفراد الآخرين٠

٣ ـ مجموعة التوقعات الاجتماعية ، والمعايير الاجتماعية للأنشطة ، والتفاعلات بين الناس ، ويجب أن ننبه إلى حقيقة هامة ، وهى أن التوقعات الخاصة بالسلوك المرغوب تختلف من طبقة إلى أخرى ، ومن ثقافة إلى أخرى ، ومن فرد إلى آخر فى نفس الأسرة حسب مكانته فيها ٠

---

(١) عبد الحميد عبد المحسن ، دليل معيارى لملاحظة أدوار أعضاء الجماعة ، برنت سنتر ، القاهرة ، ١٩٨٦ ، ص ص ١٧ - ٢٠ ٠

٤ ـ مجموعة القيم الوجدانية والمشاعر الانفعالية والعاطفية فى أنشطة الكائن الحى البشرى وهذه القيم المقبولة لها صلة بتوقعات الدور عموماً .

ولتوضيح كيف يمكن الاستفادة من مفاهيم تلك النظرية فى خدمة الجماعة يمكن الرجوع إلى تعريف الاستاذة جيزلا كونيكا لخدمة الجماعة بأنها احدى طرق الخدمة الاجتماعية التى تساعد الأفراد لتزيد من أدائهم الاجتماعى عن طريق الخبرات الجماعية ويكافحون بنجاح مشكلات الشخصية والجماعة أو المجتمعية [1] .

أى أننا إذا أعتبرنا أن لكل فرد مراكز اجتماعية Positions لكل منها مكانة فقلما نجد أنساناً يستمتع بالمكانة المرجوة لمراكزه سواء أكان ذلك من وجهة نظره أم من وجهة نظر الآخرين من حوله كما أنه يصعب على هذا الانسان أن يقوم بأداء ما ينتظر أو يتوقع أن يقوم به من سلوك بالنسبة لكل دور على الوجه الأكمل [2] ، أى أن نجاح الفرد فى حياته يتوقف على قدرته فى التوافق والإنسجام بين الأدوار المختلفة حيث أن كثيراً من المشاكل التى تواجهنا مرجعها عدم القدرة على احداث هذا التوافق أو ما نسميه صراع الادوار .

وليس من الضرورى أن تكون صعوبة التوافق بالدور من جانب الفرد فقد تكون الأدوار ذاتها صعبة الأداء ثم أن الأدوار تحول طريق التفاعل

(1) Konopka Gisella. Social Group Work : A Helping Proess Second Edition Cliffs N.J. Prntice Hall, 1972, p. 28 .

(٢) محمد شمس الدين أحمد ، العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ١٣

مثال أن يصبح تلميذ المدرس الذى ينبغ رئيساً عليه [1] .

ويمكن تمييز أنواع صراع الأدوار فيما يلى :

١ ـ صراع بين دورين أو أكثر :

أ ـ ويحدث ذلك عند شعور الفرد بعدم قدرته على القيام بأكثر من دور نتيجة لتعارض الوقت والمسئولية مثال صراع العضو بين دور الطالب من حيث التفرغ للدراسة وبذل مجهود للتفوق ودوره كعضو فى الجماعة من حيث المساهمة فى النشاط وتحمل المسئولية .

ب ـ قد يفرض وضعان اجتماعيان مطالب متعارضة من القيم مثل الأخصائى الاجتماعى ومسئوليته قبل العمل ، مسئوليته قبل المجتمع ، الفرد المتعلم الذى يعيش فى مجتمع مقتنع بقيمه الأخذ بالثأر .

جـ ـ قد يفرض وضعان مطالب متنافسة على ولاء الشخص ومن الأمثلة على ذلك أحد رجال الشرطة الذى يتعرض للاضرار بأحد أفراد أسرته أثناء أدائه لعمله حينئذ يتعرض لصراع بين ولائه لمهنته وولائه لأسرته .

٢ ـ كما يتعرض الفرد فى مواقف أخرى للصراع عند أدائه لدور معين مثل :

أ ـ عندما يحاول الفرد أن يسلك سلوكاً يختلف عن التوقعات التى يجمع الناس أو غالبيتهم على أنها مناسبة لمن فى مثل دوره .

---

(١) كمال الدسوقى ، دينامية الجماعة فى الاجتماعى وعلم النفس الاجتماعى ، مرجع سابق ، ص ٣٢٢

ب ـ قد يختلف الناس وفقاً لطبقاتهم الاجتماعية أو نوعية مجتمعاتهم ممن تكون ريفية أو حضرية حول ما يجب أن يفعله الإنسان في دور معين .

جـ ـ قد يتعذر على الفرد تغيير أحد أدواره كلياً أو جزئياً كأن يبدأ المدرس في الدراسة من جديد ويقوم بدور المدرس والتلميذ في آن واحد .

د ـ عند اختيار دور معين إذا ما تنوعت فرص الاختيار (كلية أو مهنة) .

هـ ـ قد يشغل الفرد وضعاً جديداً في البناء الاجتماعي لم يتحدد تماماً حدود الأدوار المتعلقة به .

٣ ـ **وقد يأخذ صراع الأدوار صورة الانقطاع** ونعني به انتقال الشخص من دور لآخر دون أن يكون قد زود بأي خبرات تساعده على القيام بالدور الجديد مثل الانتقال من دور الأعزب إلى دور المتزوج أو الزوجان العاقران وهما أبوان لأول مرة وخريج الجامعة وهو مجند بالجيش .

ويمكن للأخصائي الاجتماعي ان يستفيد من تحليل مفهوم الدور ومعرفة القوى المؤثرة في تحديده وصياغته عند تشخيص المشكلات الإنسانية وتعامله معها حيث تمكنه معلوماته في هذا المجال من التعرف على بعض مصادر الصراع في العلاقات الاجتماعية .

كما يمكن القول أن دور خدمة الجماعة هو مساعدة الأفراد على أساس من الموضوعية والواقعية لرفع مستوى أدائهم الاجتماعي لكل دور ينتظر منهم أداؤه .

صراع الأدوار فى نطاق نظام الأدوار :

تختلف التوقعات المرتبطة بالأدوار فـى إطـار النظـام الاجتماعى من حيث وضوحها ودرجة الاتفاق والاجماع عليها من الأشخاص ويحدث التوتر والقلق عندما لا يحدث اتفاق بالنسبة لتوقعات الأدوار ويتخذ عدم الاتفاق أحد الأشكال الخمسة التالية :

١ ـ عدم الاتفاق حول تحديد توقعات الدور ٠

٢ ـ عدم الاتفاق حول مدى أو عمق السلوك المسموح بـه أو الممنوع فـى إطار الدور ٠

٣ ـ عدم الاتفاق حول المواقف التى تنطبق عليها التوقعات ٠

٤ ـ عدم الاتفاق حول ما إذا كان السلوك المتوقع الزامياً أم اجبارياً ٠

٥ ـ عدم الاتفاق حول أى التوقعات يفضل عند حدوث صراع بين الأدوار(١) ٠

وإذا ما طبقنا ذلك حول دور عضو الجماعة فى الجماعة ودوره كطالب فقد نجد أن الصراع يحدث نتيجة لاختلاف التوقعات حول :

- مثل تخلى الطالب عن جماعته أثناء الدراسة باعتباره طالباً فقط ٠
- الاعتقاد بأن التواجد الجزئى مع الجماعة مسموح ٠
- الاعتقاد بأن التواجد فى الجماعة مرتبط بتحقيق الأهداف الشخصية٠
- تصور العضو أنه من الأفضل لـه أن يلتزم بنشاط الجماعة وترى الجماعة ضرورة أن يلتزم معها ٠

---

(١) توفيق مرعى ، وأحمد بلقيس ، الميسر فى علم النفس الاجتماعى ، دار الفرقان للنشر والتوزيع ، الأردن ، ط ٢ ، ١٩٨٤ ، ص ١٢٦ ٠

- اعتقاد العضو أن واجباته المدرسية لها الأولوية وترى الجماعة غير ذلك .

أى أن عدم وضوح التوقعات وعدم الاجماع عليها يؤدى إلى التوتر وبالتالى إلى الصراع والتضارب والتنافس .

كما يمكن الاستفادة من مفاهيم هذه النظرية بتناول الأدوار المتوقعة لأعضاء الجماعة حيث أن الفرد الذى يشغل مركز معين ، وله مكانة معينة يؤدى عدة أدوار تتحدد بعلاقته مع الأفراد شاغلى المراكز الأخرى عندما يتفاعل معهم فى إطار التوقعات السلوكية المنتظرة منه .

وتوزيع الأدوار بين أعضاء الجماعة يحقق وظيفة اجتماعية ، وكذلك يشبع حاجة نفسية لعضو الجماعة مبعثها الشعور بالحاجة إلى التغير ، وإلى الانجاز والتفاعل الاجتماعى .

وكذلك يساعد توزيع الأدوار فى الجماعة على الوصول إلى هدفها عن طريق تحقيق مطالب الجماعة التى تستلزم قيام كل عضو فيها بدوره . ويمكن أن تقسم أدوار أعضاء الجماعة إلى ثلاث مجموعات عريضة هى (1):

١ - أدوار وظيفة الجماعة (أدوار مطالب الجماعة) Group Task Roles وهى ترتبط بالمهمة التى قررت الجماعة القيام بها ، والغرض منها تسهيل ، وتنسيق جهود الجماعة لتحديد الهدف ، وإيجاد وسائل تحقيقه ومن أمثلة هذه الأدوار (المبادر ، الباحث عن المعلومات ، المدل بالمعلومات ، الموضح ، الملخص ، المنسق ، المسجل ... إلخ) .

---

(١) محمد محمود مصطفى ، مرجع سابق ، ص ١٠٩ .

٢ ـ أدوار بناء الجماعة والمحافظة على كيانها Group building and maintenance Roles.

وهى تلك التى تهدف إلى بناء اتجاهات ، أو المحافظة على هذا النوع من السلوك المتمركز حول الجماعة ، ودوام استمراره ومن هذه الأدوار المشجع ، الموفق ، الملاحظ ... الخ .

٣ ـ الأدوار الفردية Individual Roles : وهى تلك التى توجه نحو إشباع الحاجات الشخصية للعضو وغالباً مالا تكون متوافقة مع مطالب الجماعة ، أو مع أداء الجماعة لوظيفتها كجماعة متكاملة مثل أدوار العدوانى ، والمتسلط ، والمهرج ، والأنانى .

أى أن أعضاء الجماعة يقومون بالعديد من الأدوار ، منها ما يساعد الجماعة ويدفعها نحو التقدم ، والانجاز ، ومنها ايضاً ما يعطلها ويعوق حركتها ، الأمر الذى يتطلب من الأخصائى التدخل ، وتقديم المساعدة عند اللزوم ، وفيما يلى توضيحاً لتلك الأدوار التى تيسر حركة الجماعة وتدفعها نحو التقدم [1] .

١ ـ المبادئ Initiator وهو الذى يبدأ بعرض الآراء ، والأفكار الجديدة، وكذا يعرض الحلول المبتكرة .

٢ ـ الباحث عن المعلومات Information Seeker وهو الذى يطلب الإيضاح من الآخرين ، ويستفسر منهم ، ويطلب تحديد المقصود .

---

(١) محمد شمس الدين أحمد وآخرون ، دراسات فى خدمة الجماعة ، مذكرات غير منشورة ، ١٩٨٨ ، ص ١٣٤ .

٣ ـ مقدم المعلومات Information Giver وهو العضو الذى يزود الجماعة بالحقائق ، والمعلومات المتعلقة بالموضوع ، أو المشكلة موضوع المناقشة .

٤ ـ الباحث عن الآراء Opinion Seeker وهو الذى يهتم بالتعرف على آراء الغير ، ويحاول الوقوف على وجهات النظر المختلفة .

٥ ـ مقدم الآراء Opinion وهو عضو الجماعة الذى يحرص على عرض آرائه والأدلاء بأفكاره فيما يتعلق بما تتاولته الجماعة بالمناقشة .

٦ ـ الموضح والمفسر The Elaborator وهو عضو الجماعة الذى يعلق على آراء الآخرين بالتوضيح ، والتفسير مستعيناً فى ذلك بالأمثلة .

٧ ـ المنسق The Ordinator وهو الذى يحرص على الربط بين الحقائق والآراء ، والمقترحات ، أو يقوم بإيجاد العلاقة بين ما يدلى به أعضاء الجماعة .

٨ ـ المنشط The Energizer وهو الذى يدفع حركة الجماعة نحو العمل بنشاط وحيوية ، ويستثير الاشتراك فى المناقشة ، ويشجع للاسهام بالآراء ، ويحرص على حسن استغلال وقت الاجتماع .

٩ ـ المسجل The Recorder وهو عضو الجماعة الذى يقوم بعملية التسجيل الكتابى أثناء الحوار ، والمناقشة سواء على الورق ، أو على سبورة ويحتفظ كذلك بالسجلات التى تتضمن محاضر اجتماعات الجماعة .

وكما سبق ان اوضحنا أنه يتابل ما سبق مجموعة أخرى من الأفراد ممن يترتب على سلوكهم تعويق حركة الجماعة ، وسوء العلاقات ، وفساد مناخ الاجتماع ومن هؤلاء :

١ ـ الشخص العدوانى The Aggressor وقد يتمثل هذا العدوان فى عدوان بدنى ، أو لفظى ، أو تحطيم واتلاف ٠

٢ ـ المعوق The Blooker وهو الذى يعوق نشاط الجماعة بكثره تدخله، ومقاطعته للجماعة ، واعتراضه على خطواتها ، أو بطئه فى العمل ٠

٣ ـ الباحث عن التقدير The Recoghition Seeker وهو الشخص الذى يغالى فى الظهور ، ويسعى إلى لفت انتباه الأعضاء له باستمرار ، ويميل إلى استعراض جهوده ومعلوماته ٠

٤ ـ المستهتر The Dominator وهو العضو الذى لا يقدر المسئولية التى تسند إليه ، ولا يقدم على المشاركة ، ولا يعطى اهتماماً كبيراً بها ، ولا يلتزم بمعايير الجماعة ، وبشكل عام يتمثل سلوكه فى عدم الالتزام ٠

٥ ـ المسيطر وهو الذى يميل إلى فرض أرائه ، واختياره على أعضاء الجماعة ، ورفض مقاطعته ، ومحاولة فرض سطوته على أعضاء الجماعة ٠

دور أخصائى الجماعة [1]

وإن كان الاخصائى يقوم أثناء الاجتماع بمساعده كلا النوعين من أفراد الجماعة الميسر منهم ، والمعوق ، إلاّ أنه يقوم ببذل جهد أكثر مع النوع الأخير حيث أن مساعدته لهم لم تقتصر على ما يقوم به أثناء الاجتماع، بل قد يتطلب الأمر أيضاً مساعدتهم خارج الاجتماع ، وما يتطلبه ذلك من التعرف على الدوافع الحقيقية وراء سلوكهم المعوق هذا ، فقد يكون هو نفسه (الاخصائى) سبباً ، أو أحد الأسباب التى ساعدت على ظهور أساليب السلوك تلك ، إما بتجاهله لهم أثناء الاجتماع ، واعتماده على فئة معينة لتتحمل مسئوليات الحياة الاجتماعية للجماعة ، وما يترتب على ذلك من مشاعر حقد بين الأعضاء ، بل بينهم وبين الأخصائى نفسه الذى ظهر بمظهر المتحيز .

كما قد يرجع السبب إلى قائد الجماعة المنتخب نفسه والذى يحاول أن يحجب على الآخرين فرص المشاركة ، والمساهمة بآرائهم ، أو أفكارهم أثناء الاجتماع . أو يحاول وضع العراقيل التى تحول دون قيامهم بأية أنشطة من شأنها أن ترفع من مكانهم فى الجماعة ، وذلك بدافع الانانية والحرص على أن يظل هو الشخص الوحيد ذو المكانة المرموقة فى الجماعة .

كما قد يرجع السبب إلى وجود موظفين عديدين منتخبين فى الجماعة دون حاجة فعلية لذلك ، أو العكس أى قلة عدد هؤلاء رغم الحاجة إليهم .. وما إلى ذلك مما يتطلب من اخصائى الجماعة دراسة الموقف من جميع

---

(1) محمد شمس الدين أحمد وآخرون ، مرجع سابق ، ص ١٣٦ .

جونيه لا أن يقتصر ممارسته على تلك الفئة المعوقة لاجتماعيات الجماعة فقط .

وبشكل عام يمكن تحديد دور الخدمة الاجتماعية في استفادتها من نظرية الأدوار الاجتماعية على المستوى العلاجي والوقائي والانشائي :

حيث تهتم خدمة الجماعة بالاداء الاجتماعي على المستويات التالية :

١ ـ استعادة قدرة الانسان على القيام بالاداء الاجتماعي (مستوى علاجي)

٢ ـ وقاية العضو من احتمال أي عطل في ادائه الاجتماعي (مستوى وقائي) .

٣ ـ تنمية قدراته للقيام بأدائه الاجتماعي على أفضل وجه (مستوى انمائي) [١] .

رابعاً : النظرة التفاعلية :

تنظر تلك النظرية للجماعة على أنها جهاز من الأفراد في حالة تفاعل أو نظام من أفراد متفاعلين ، وتعد اسهامات كل من بيلز وهومانز وهوايت من أكثر وأعمق الاسهامات العلمية في هذا المجال .

ويعرف التفاعل الاجتماعي بأنه التنبيه والإستجابة المتبادلات للأشخاص في موقف علاقة اجتماعية هذا التفاعل قد تنمطه العادات والمعايير ، وقد لاتحدده أية معايير قائمة وفي هذه الحالة الأخيرة يسمى سلوكاً جماعياً . ويختلف التفاعل الاجتماعي عن الأنواع الأخرى من التفاعل كتصادم كرات البلياردو (تفاعل فيزيقي) واتصال الطعام بخلايا

---

(١) إبراهيم مرعي ، محمد حسين البغدادلي ، الجماعات في الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٤٨

المعدة (تدعى بيروجى) ، ان النشاط الاجتماعى قوامه المعنى و ...
والهدف والرموز (١) .

ويقدم هومانز إطاراً ييسر النظر إلى الجماعة وأهم مفاهيم هذا الإطار(٢) .

النشاط Activity والعاطفة Spatiment والتفاعل Interaction والمعايير Norms .

وهى مفاهيم تشير على التوالى إلى العمليات التى يقوم بها الناس ، ومشاعرهم ، واتصالاتهم ، والمعايير التى ينصاعون لها . فاذا كانت المعايير عميقة تتصل بالمثل (كالديمقراطية) ، فإن هومانز يستخدم اصطلاح القيم للدلالة عليها ويعنى ذلك أن لكل عضو دوافعه للانضمام إلى الجماعة وأن هناك مناشط تشغله فى الجماعة وتفاعلات تحدثها هذه الانشطة بين أعضاء الجماعة وأن كل هذه العوامل مترابطة .

وقد وضع هومانز بعض الفروض التى حاول التحقق من صدقها فى الجماعات الواقعية مثل جماعات العمال فى مؤسسة صناعية أو فى جماعات تجريبية ، ومن هذه الفروض مثلاً :

ـ أنه كلما زاد التفاعل بين الأشخاص كلما زاد احتمال مشاركتهم فى المشاعر وفى العواطف وفى الإتجاهات ، وكلما زاد احتمال سلوكهم كجماعة تعمل فى سبيل هدف مشترك ـ إلا أن هذه العلاقات الموجبة لن تقوم إلا إذا توافرت ظروف معينة منها عدم وجود عوامل معوقة مثل

---

(١) كمال الدسوقى ، دينامية الجماعة فى الاجتماع وعلم النفس الاجتماعى . مرجع سابق ، ص ٣٣١
(٢) لويس مليكة ، مرجع سابق ، ص٤٢٣

الاستهتار أثناء العمل او وجود خصائص شخصية معوقة مثل السيطرة والكسل .

- ومن فروض هومانز أنه يقدر ما تزيد شدة العلاقة الموجبة داخل الجماعة فإنه يصاحبها نبذ أو كراهية للأشخاص خارج الجماعة .

- كلما تساوت تقريباً المكانات الاجتماعية لعدد من الناس كلما زاد احتمال التفاعل بينهم .

- ويفترض هومانز أنه كلما زادت مكانة الفرد فى الجماعة كلما زاد تواتر مبادائه بالفعل وكلما زاد تواتر تلقيه لهذا التفاعل .

- كلما اقترب الفرد من تحقيق معايير الجماعة كلما زاد التفاعل الصادر منه إلى أعضاء الجماعة الآخرين ، وكلما زاد التفاعل الذى يتلقاه منهم ، ويمكن أن نسمى هذا الشخص الأقرب والأكثر تفاعلاً بالقائد(١) .

ويربط هومانز بين هذين الفرضين بفرض آخر يشير فيه إلى أنه كلما ارتفعت مكانة الإنسان داخل الجماعة كلما ازداد التصاقاً بمعاييرها وعندما ينحرف عن المعايير التى وضعتها الجماعة لنفسها فإنها غالباً ما تتغاضى عن ذلك ويمكن أن يصبح هذا الانحراف معياراً أمام الأعضاء (٢) .

نظرية بيلز فى تحليل عملية التفاعل :

حيث تمثل عملية حل المشكلة نقطة البداية فى تحليل عملية التفاعل ، كما أنها الهدف أيضاً ، بل أن بيلز يرى أن ملاحظة التفاعل الاجتماعى والموقف الذى يتم فيه هذا التفاعل هى نقطة البداية فى كل العلوم الاجتماعية .

---

(١) لويس مليكة ، مرجع سابق ، ص ٤٢٦ .

(2) Margret, Hart Ford, Group in Social Work, Columbia University, Pres N.Y., 1971, p. 71.

ويعرف بيلز الجماعة الصغيرة بأنها عدد من الناس يتفاعلون مع بعضهم البعض فى سلسلة من الاتصالات الشخصية ويتلقى كل عضو فيها انطباعاً ادراكياً معيناً عن الأعضاء الآخرين يكون واضحاً له بما يكفى لأن يستجيب لهم باعتباره شخصاً فردياً [1] . أى أن بيلز يشير إلى ضرورة حدوث التفاعل ، والادراك بين الأعضاء كشرط لوجود الجماعة .

وفى ضوء هذا التعريف يرى بيلز أنه لا يمكن أن نطلق كلمة الجماعة على الحالات الآتية [2] :

١ ـ عددا من الأفراد لم يتفاعل بعضهم مع البعض الآخر .
٢ ـ عدداً من الأشخاص وجدوا معاً فى نفس المناسبة محاضرة مثلاً ولكنهم لم يتفاعلوا بدرجة تمكن كلا منهم من أن يدرك الآخرين بصورة متميزة ، أو تمكن الملاحظ من جمع بيانات عن علاقة كل منهم بالآخرين .
٣ ـ ذلك العدد الكبير من الأشخاص .
٤ ـ أولئك الأشخاص المتناثرين بحيث يتفاعل بعضهم مع البعض الآخر بصورة غير مباشرة فقط ، أو بوصفهم أفراداً مجهولين ، أو يتفاعل بعضهم مع البعض الآخر عن طريق أشخاص آخرين ، أو وسائل اتصال غير شخصية كما هو الحال فى مؤسسة صناعية إذا نظرنا إليها ككل . ذلك أن مثل هذا العدد يكون كبيراً ومعقداً وغير متميز بحيث لا تتوفر له مقومات تعريف بيلز للجماعة . ويتميز تفكير بيلز

---

(١) عبد الباسط محمد حسن ، علم الاجتماع ، الكتاب الأول ، المدخل ، مكتبة غريب ، ١٩٨٢، ص٢٥٥ عن :

R. Bales. Interaction Process Analgsis, Combridge, 1950, p. 33.

(٢) لويس مليكة ، مرجع سابق ، ص ص ٤٢٧ – ٤٢٨ .

بالحركة ، فهو ينظر إلى عملية التفاعل كما لو كانت مجرى متصلا من الانفعالات ، والكلمات ، والرموز ، والتفاعلات ، والإشارات ... إلخ وقد يكون هذا المجرى سريع الحركة أو بطيئاً .

وقد حاول بيلز دراسة مراحل وأنماط التفاعل الاجتماعى . وحدد مراحل وأنماط عامة فى مواقف اجتماعية تجريبية . وحدد بيلز فى كتابه تحليل عملية التفاعل Interaction Process Analysis هذه المراحل وتلك الأنماط التى تحدث عن عملية التفاعل الاجتماعى على أساس من نتائج دراساته وملاحظاته . ويدور التفاعل الاجتماعى الذى درسه بيلز حول موضوع أو مشكلة ـ يريد أعضاء الجماعة الوصول إلى حلها وللمشكلة عدة حلول ، وهناك عدة خطوات يمكن اتباعها فى سبيل الوصول إلى الحل ، وهناك مرونة فى فهم المشكلة ، واقتراحات عديدة خاصة بحلها يمكن وزن كل منها وتقييمه وأخذ رأى الجماعة فى السياسة التى تتبع ... إلخ .

وقد بيلز نموذجاً لتحليل عملية التفاعل الاجتماعى يعد مركزاً هاماً فى أساليب البحث فى ديناميات الجماعة . وقام بيلز بدراساته على جماعات أولية (لاحظ عملية التفاعل الاجتماعى من خلال مرآة يرى منها من جانب واحد) .

خامساً : النظرية التحليلية :

نشر فرويد كتابه علم النفس الجماعى وتحليل الأنا سنة ١٩٢١ وقدم فيه وجهة نظره فى ديناميات الجماعة فكان كتابه هذا بداية اهتمام مدارس التحليل النفسى بهذا الموضوع :

وتركز هذه النظرية على العمليات الدافعية والدفاعية في الفرد وأيضاً في النظرية التحليلية بالنسبة لدينامية الجماعة مفاهيم التقمص والنكوص وميكانيزمات الدفاع واللاشعور [1] .

ففي الجماعة يسهل التعبير عن الإتجاهات النكوصية أو السلوك النكوصي ويختلف التعبير في درجته طبقاً لعوامل مختلفة مثل الجو الاجتماعي ولمترة دوام الجماعة وثباتها الانفعالي واتزانها ، وإذا كان الجو الجماعي سمحاً فإن الفرد قد يقل قلقه وتقل حاجته إلى التعلق بالأنماط الدفاعية ويمكن أن يكون للجماعة آثار بناءة تسهم في تدعيم نمو الشخصية وقد يكون لها آثار علاجية منها [2] :

١ ـ الشعور بالإنتماء وبالمكانة .

٢ ـ الوقاية من التهديد الواقعي أو المتخيل .

٣ ـ تأكيد احترام الذات .

٤ ـ نقص الحاجة إلى قناع من الميكانيزمات الدفاعية .

٥ ـ تهيئة الظروف المواتية لإعلاء الدوافع الرئيسية .

٦ ـ ضبط الرغبات الطفلية والسلوك العاطفي .

٧ ـ توجيه العدوان غير الضروري نحو مصادر الخطر أو الشر .

---

(١) كمال الدسوقي ، ديناميات الجماعة في الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي ، مرجع سابق ، ص١٨٥

(٢) لويس مليكة ، سيكولوجية الجماعات والقيادة ، مرجع سابق ، ص ٤٣٨ .

قوى التماسك وقوى الانقسام [1] :

تتميز شبكة العلاقات الشخصية داخل الجماعة بتفاعل القوى الإيجابية التى تدعم تماسك الجماعة ، والقوى السلبية التى تنزع إلى اضعافها •

وتتكون الروابط الإيجابية من مختلف صنوف التوحد ومن المعتقد أن أكثر التوحدات شيوعاً فى العلاقات الجماعية هى فى الأنواع التالية :

١ ـ التوحد بشخص محبوب أو بجماعة • .
٢ ـ التوحد بمنافس أو بجماعة من المنافسين يود الفرد لو حل محلهم
٣ ـ التوحد بفرد أو بجماعة على أساس اختيار موضوع أو صفة أو مثل مشترك •
٤ ـ التوحد بفرد أو بجماعة من الناس لهم حاجات مشتركة •

وتشمل القوى السلبية فى الجماعة مختلف المخاوف ، وأنواع الكراهية، والمقاومة ، والعدوان •

حيث أن اتجاهات أفراد الجماعة بعضهم نحو البعض الآخر ونحو القائد نادراً ما تكون ايجابية خالصة • وفى كل رباط شخصى ، يكون هنا طبقاً لفرويد ، مزيج من مشاعر الحب والكراهية تتفاوت فى شدتها ، وفى أى جماعة واحدة يمكن أن نميز :

١ ـ روابط ايجابية أو سلبية بالموضوعات (الحب والكراهية) •
٢ ـ توحدات ايجابية أساسها الاعجاب وسلبية أساسها الخوف من الموضوع •
٣ ـ تحويل (طرح) ايجابى أو سلبى •

---

(١) لويس مليكة ، مرجع سابق ، ص ٤٣٩ •

وتتوقف حركة الجماعة ، بل وأحياناً يتوقف وجودها على سيطرة القوى الإيجابية الموحدة ، على القوى السلبية الانقسامية .

ويمكن القول بأن أهم العوامل الرئيسية التى تؤدى إلى زيادة تماسك الجماعة وهى :

- إشباع الحاجات الفردية المشتركة للوقاية والأمن والحب .
- غلبة الروابط العاطفية الإيجابية .
- المثل والاهتمامات المشتركة .
- جو من العدل والمساواة .
- نشاط جماعى رمزى وتقاليد .
- أعداء مشتركون خارج الجماعة .

أما العوامل التى تهدد تماسك الجماعة فهى :

- التعبير دون قيد عن الدوافع .
- التمركز الزائد للأفراد كل حول ذاته .
- الغيرة والحسد المتطرفان .
- استجابات تحويل سلبية متزايدة .
- احباط زائد ناتج عن مطالب القائد أو ميثاق الجماعة .

دور القائـــــد :

وتختلف العلاقات بين القائد وأفراد الجماعة طبقاً لنظريـة فرويـد باختلاف خصائص الجماعة ، مثلاً فى الجماعات التى تسيطر عليها قيادة استبدادية يغلب أن يحل القائد محل الأنا الأعلى للفرد فهو يقوم بدور سلطة داخلية جديدة وتصبح الرابطة معه هـى القـوة الرئيسـية فـى التماسك ، وفـى

هذه الحالات تكون المشاركة بين الأفراد قليلة جداً إن لم تكن منعدمة فهم ينكصون إلى حالات الاعتماد الزائد وينزعون إلى الخضوع وإلى التخلص عن ذاتيتهم كأفراد ٠ أما فى الجماعات الديمقراطية فإن هناك أسقاطاً أقل من جانب الأنا الأعلى للفرد على القائد واعتماداً أقل عليه وبدلاً من ذلك يزداد التوحد بالقائد " فى الأنا " وتزداد الفرصة أمام الجماعة للاستجابات الفردية بل والناقدة أحيانا ويتعادل النقص فى الروابط الشخصية بالقائد مع المشاركة بين الأفراد فى المثل العامة كما أنه فى حالة غياب القائد تيسر هذه المثل الاستمرار لمشاعر الجماعة (١) ٠

وعموماً فإن الفرد فى تكيفه مع الجماعة التى ينتمى إليها يقوم بالعديد من العمليات النفسية المألوفة والتى قد تساعد على تكيف العضو فى الجماعة إذا لم يكن هناك مغالاة كبيرة فى أى منها ومن أمثلة تلك العمليات :

١ ـ **الكبح** : وهى محاولة شعورية للتحكم فى الانفعالات والتغلب عليها وهى عملية تحنى القمع وهى مرادفة لضبط النفس وإن كان كثرة الكبح يؤدى إلى الكبت ٠

٢ ـ **الكبت** : وهى عملية نفسية تتم فى اللاشعور وتختفى خلالها مصادر ألم الإنسان ومضايقاته دون أن يكون مدركاً لها ٠

٣ ـ **الأسقاط** : عملية شخصية ينسب فيها الشخص مشاعره غير المقبولة إلى الآخرين ٠

٤ ـ **التقمص** : وفى هذه العملية ينسب الإنسان إلى نفسه ما يتحلى به الآخرون من مميزات تجعلهم محط الأعجاب والتقدير (٢) ٠

---

(١) المرجع السابق ، ص ٤٤ ٠

(٢) عدلى سليمان ، عبد المنعم هاشم ، الجماعات بين التنشئة والتنمية ، مكتبة القاهرة الحديثة ، ١٩٧٣، ص٦٨ ٠

سادساً : نظرية المجال :

هى الاسم الذى أطلق على الإتجاه النظرى الذى ارتبط بأسم العلامة كيرت ليفين فى العديد من أبحاثه التى بدأت مبكرة فى أوائل الثلاثينات وترى هذه النظرية أن السلوك إنما هو حصيلة عوامل المجال الحيوى ، المتوقفة بعضها على بعض والتى تستدعى وجود بعضها البعض ·

وقد ساهم بهذه النظرية فى تحطيم الخرافة الشائعة عن استحالة الوصول بالعلوم الإنسانية إلى مصاف العلوم الطبيعية من حيث الدقة فى تحليل الظواهر والقدرة على استخلاص القوانين ·

وقد انتشرت فكرة المجال من العلوم الطبيعية إلى العلوم الأخرى وتأثر بها العلماء فى مختلف الميادين ، فأصبحوا ينظرون إلى ظواهر علومه المختلفة باعتبارها تحدث فى المجال ، أى بحسبانها جزءاً من كل الحقائق المتواجدة ، التى لا تدرك إلا بتفاعلها مع بعضها البعض ·

وكان ليفين يرى أن علم النفس أولى من العلوم المادية بأن يدرس الإنسان فى المجال وهل معرفة المجال الفيزيقى المادى المحدود اللازم لدراسة حركة الأجسام المادية من المجال الحيوى لدراسة سلوك الإنسان ، وهو كائن حر الإرادة ، والاختيار له عالمه الباطن الذى يؤثر فى البيئة بقدر ما يتأثر بها ، وله ماضيه ومستقبله السيكولوجيان ، إلى جانب حاضره الذى ليس الموقف الراهن وليده وحده ، بقدر ما هو وليد الماضى ، والحاضر ، والمستقبل ·

أى أن المجال النفسى إذن أوسع ، وأعقد بكثير من المجال فى العلوم الطبيعية ، فالمجال الحيوى يجمع :

أ ـ العناصر الفيزيقية : المكان الذى يوجد فيه الشخص ، وإقامة وترتيب هذا الأثاث ، وأوضاعه ... الخ .

ب ـ المجال الاجتماعى : أى البيئة ، والأشخاص الذين نتعامل معهم وعلاقتهم .

جـ ـ المجال النفسى : أى شخصية الفرد ذاته وما يعمل فيها من قيم ، وأمانى ، وعادات وميول [١] .

ثم ان المجال الحيوى لا يقتصر على عناصر الموقف الراهن الفيزيقية والاجتماعية ، والنفسية بل يتعداه إلى ضرورة تقدير مجال الشخص العام يمعنى أن المجال الحيوى يتعدى المكان إلى الزمان ويجمع إلى جانب الموقف الراهن أو الحالة الحاضرة ، الخبرة الماضية ، والآمال والرغبات المستقبلة أى أن سلوك الشخص فى موقف بعينه يتأثر . إلى جانب عوامل الموقف الراهن الثلاث المذكورة بخبرات الزمان الماضى ، والحاضر ، والمستقبل [٢] .

وقد لجأ ليفين إلى استخدام مركبات توبولوجية ، وديناميية لتوضيح وجهة نظره . والتوبولجيا هى فرع من الهندسة يبحث خصائص الأشكال التى تبقى ثابتة لا تتغير تحت تأثير الشد أو التعديل المستمر نتيجة علاقات كيفية للارتباطات والوضع [٣] ، أو هو العلم العام للعلاقات المكانية أما الديناميات فهى العلم العام لحركة الأجسام ، وتقدم لنا التوبولوجيا والديناميات

---

(١) كمال دسوقى ، دينامية الجماعة فى الاجتماع وعلم النفس الاجتماعى ، مكتبة الانجلو المصرية ، الجزء الأول ، ١٩٦٩ ، ص ص ١٨٣ - ١٩٨ .

(٢) كمال دسوقى ، مرجع سابق ، ص ١٩٩ .

(٣) كمال دسوقى ، مرجع سابق ، ص ٢١٧ .

معاً وصفاً للواقع حيث يصف العلم الأول مواقع الأجسام في المجال ويهتم الثاني حركتها خلال المجال .

وأهم المركبات التوبولوجية التي استعان بها ليفين هي [1] :

١ ـ المنطقة **Region**

وهي قطاع من الحيز الاجتماعي ، أو عنصر في المجال الاجتماعي. وتختلف المناطق في أحجامها وفي أشكالها وفي حدودها ، إلا أنها متكافئة توبولوجياً بصرف النظر عن هذا الاختلاف . ويمكن أن تنقسم المنطقة إلى مناطق ثانوية يطلق عليها عادة اسم الجماعات الفرعية ، وهي تلعب غالباً أدواراً هامة في تحقيق السلام أو الصراع في الجماعة ومن أمثلتها : العناصر المنشقة والسلوك المضطرب وجماعات الأقلية . وتخلق هذه المناطق الثانوية مشكلات هامة في التوازن الجماعي ، وفي التناسق الجماعي ، وفي دور القائد في حل الصراع الجماعي ، وتتمثل المناطق الثانوية في التمايز الاجتماعي ، وفي نفس التوازن الجماعي وفي المحاولات الجماعية لإعادة التنظيم .

٢ ـ الحاجز **Barrier** :

ويمثل الحاجز درجة المقاومة للاتصال بين الأفراد ، وهو يعوق المشاركة الجماعية ويعطل العمل الجماعي . فالحواجز هي التي قد تعوق حل الصراع العنصري أو القبلي في الجماعة ، وإذا عجزت الجماعة عن تخطي الحواجز فإنها قد تكف عن محاولاتها كلية ، وإذا اجتاز الفرد الحاجز، فإن سلوكه ينتقل إلى منطقة اجتماعية جديدة ، ويكون لذلك أثره في

---

(١) لويس كامل مليكة ، مرجع سابق ، ص ص ٣٩٥ : ٣٩٨ .

إعادة بناء الشخصية وتغيير السلوك ، ويتأثر سلوك الشخص بالمنطقة التى يكون عضوا فيها ، أى أن الأشخاص حين يعملون معا فإنه ينشأ نظام من العلاقات بحيث يصعب التنبؤ عن سلوكهم بوصفهم نظاماً أو جماعة ، وذلك لأن عضوية الجماعة تؤدى إلى إعادة بناء السلوك الفردى .

المركبات الدينامية :

لا تقدم لنا المركبات التوبولوجية ما نحتاج إليه لفهم التفاعل والاتصال والمظاهر السلوكية الأخرى ، وهى لا تفسر لنا التغير والنشاط ،إذ أن كلا من التغير والنشاط يتعين فى وصفه الاستعانة بمركبات توضح الحركة ، ولذلك ، فإن ليفين استعان بالمركبات الدينامية ، وأهمها :

١ - المجال الدينامى :

فبالرغم من أنه تركيب توبولوجى ، إلا أن خاصيته الأساسية هى الحركة ، فهو مجال دينامى ، اى أنه نمط متغير من أفراد مفاعلين ، والمجال الاجتماعى هو أى جماعة فاعلة أو متغيرة ينتظم فيها سلوك الأفراد والمناطق .

٢ - التوتـر :

وهو تكوين دينامى آخر يشير إلى حالة المجال أو المنطقة أو الفرد ، ولايقصد بالتوتر فى النظرية المجالية معنى مشابهاً لمعنى الشدة أو العناء أو الاضطراب الانفعالى ، ولكنه يعنى التهيؤ والتوقع ، والتقبل ، ويستعين ليفين فى شرح المعنى الذى يقصده بمثال من دراسة الروح المعنوية فى الجيش ، إذ يكون من المهم معرفة ما إذا كان ولاء الجندى الفرد موجهاً نحو فصيلته أم كتيبته أم إلى الجيش كله .

٣ ـ القوة (او الكمية) المتجهة Vector :

وهو مفهوم هام فى علم الفيزياء ، ويعرف بأنه قوة لها مسار وجهة. فإذا عرفنا " القوة " بأنها حالة موجهة من التوتر ، فإنه يمكن استخدام مفهوم القوة الموجهة فى وصف سلوك الجماعة ، والأفراد المتفاعلون الذين يحاولون حل مشكلة أو توجيه أفعالهم نحو هدف مشترك، يمكن القول بأن سلوكهم يمثل قوة متجهة ، أى أنهم يتحركون فى وجهة معينة بكل ما يوفره لهم المجال فى تلك اللحظة من طاقة سيكولوجية . فالقوة المتجهة إذن ، تمثل حركة فى مجال ، وتغيراً فى بناء المجال ، وحين تقوم حواجز قوية فى طريق التفاعل ، فإن مقدار القوة المتجهة نحو الهدف سوف تكون أكبر مما لو كانت الحواجز أقل أو كان المجال خالياً منها ، ويعبر ليفين عن الحالتين الأخيرتين بسيولة المجال ، والعكس صحيح ، فتزداد سيولة المجال (أو جماعة من الأشخاص المتفاعلين) كما قلت القوى الضرورية لاحداث تغيير فى الموقف ، وهذا إذا تساوت الظروف بالطبع ، فمثلاً ، يتوقف نجاح الجماعة فى حل مشكلة على عدة عوامل منها . عدد ومقدار الحواجز التى تعوق اتصال الأفكار والمشاعر بين الأعضاء اتصالاً حراً ، ويوصف الموقف الكلى بالقوة المتجهة السيكولوجية وبجهود الأفراد نحو هدف معين .

٤ ـ المكافئ Valence :

وهو مفهوم يمثل قيمة الجذب أو الطرد لموضوع ما بالنسبة لفرد أو لجماعة ، ويصف المكافئ القوى التى تعمل على تماسك العلاقات الجماعية أو اضطرابها ، أو التعاون والصراع ، فالمكافئ الموجب يعين خصائص العضوية والانتماء إلى الجماعة أو القوة المتجهة نحو نفس المنطقة ، ويعين

المكافئ السالب العزلة وترك المجال (أو الجماعة) أو القوة المتجهة بعيداً عن نفس المنطقة .

تتضح مما سبق قيمة التحليل البنائى للظواهر الجماعية ، وهى القيمة التى تمثل فى اهتمام هذا التحليل بالمفاهيم المترابطة ارتباطاً دينامياً ، وبذلك يتكون منها نظام ، وفى العمل مع الجماعات الواقعية ، يساعدنا هذا المنهج فى النظر إلى أفعال الأفراد فى علاقاتهم التفاعلية ، ومن ثم فإن كلا من النظرية والممارسة العملية تساعدنا فى أن ننظر إلى السلوك الجماعى نظرة تعترف بالحالة الفردية وبالقوانين العامة فى نفس الوقت ، ويكون تحليل بناء الجماعة دينامياً بالقدر الذى تستخدم فيه تكوينات تيسر تنظيم البيانات الأمبيريقية فى نظام متماسك ، والسلوك نفسه سواء كان فردياً أو جماعياً ، دينامى ، إذا كان التغير فى جزء يتبعه تغير فى كل الأجزاء الأخرى .

وفى ضوء هذه النظرة ، لن نكون فى حاجة إلى أن نشغل أنفسنا بواقعية الجماعة ، فالجماعة واقعية لا من حيث أنها كيان مادى ، لكن من حيث أنها كل دينامى ، أو تفاعل بين الأجزاء ، أو تواجد متبادل بين الأفراد فى علاقات تعاونية تفاعلية والجماعة الدينامية فى ضوء هذه النظرية ليست مجرد مجموعة من الأفراد يعتمد كل منهم على الآخر ، ولكنها جماعة الأشخاص الذين يدرون سيكولوجيا بالعلاقات بينهم ، والذين يتحركون نحو هدف اتفقوا عليه جماعياً ، ويتكون من هذا التفاعل بين الأشخاص نسيج من العلاقات تحدث فيه أفعال الأفراد تلقائياً إلى حد كبير أو قليل ، وتتكامل تفاعلاتهم بصورة يشارك فيها الكل فى التوترات السيكولوجية ، وفى هذه العملية تجد المشاعر والتوترات المشتركة متنفساً للتعبير عنها فى حرية ، وهو الشرط الأساسى للسلوك الجماعى .

فالجماعة فى نظر ليفين هى مجال من القوى لا يعادل مجموع "لحد .
التوتر " التى تكونه ، وقد ننظر إلى الجماعة فى ظروف معينة على أنها
كيان " متحرك " نحو الهدف ، ويختلف توزيع القوى فيه باقترابه من الهدف ،
أو بانحسار الهدف عنه وفى ضوء المفاهيم المجالية ، لا يكون مستطاعاً
تعريف تماسك الجماعة على أنها " مجموع قوى المجال التى تؤثر فى
الأعضاء لتبقيهم فى الجماعة " ، وقد تتوزع هذه القوى توزيعاً مختلفاً ، فقد
يستمسك بعض الأعضاء أكثر من غيرهم بعضويتهم فى الجماعة ، وقد
يكون هؤلاء الأعضاء أكثر أهمية من غيرهم ويحاولون التأثير فى الأعضاء
الآخرين للبقاء فى الجماعة ، أما هذه القوى ، فقد تكون مجرد الاستمتاع
بالصحبة أو الانتفاع بقدر الجماعة ، أو الحاجة إلى الجماعة كوسيلة إلى
غاية يصعب تحقيقها بغير التعاون مع الغير من أعضاء الجماعة ، كما هو
الأمر فى العمل على رفع الأجور فى نقابة عمالية مثلاً .

والخلاصة ، أن الأداة الرئيسية فى تحليل الحياة الجماعية هى تمثيل
الجماعة والموقف فى صورة " مجال اجتماعى " ، ويعنى ذلك أن ينظر إلى
الأحداث الاجتماعية على أنها نتاج ، مجموعة من الكيانات الاجتماعية
المتواجدة معاً ، مثل الجماعات والجماعات الفرعية والأعضاء والحواجز
وقنوات الاتصال ... إلخ ، ومن الخصائص الرئيسية لهذا المجال الموضع
النسبى للكيانات وهى أجزاء من المجال ، ويمثل ذلك الوضع النسبى بناء
الجماعة وايكولوجيتها ، وهو يعبر أيضاً عن الامكانيات الرئيسية لحركتها
فى المجال ، ويتوقف ما يحدث فى مثل هذا المجال على توزيع القوى فيه ،
ولكى نتنبأ بما يحدث يتعين أن تكون لدينا القدرة على تحديد قوة ووجهة
القوى الناتجة بالنسبة لمختلف النقاط فى المجال .

ولقد ساهم هويلر Wheeler بتوضيح هذا الإتجاه بقوانين أطلق عليها القوانين الكلية الحيوية تتلخص فى القوانين الآتية :

١ ـ قانون صفات المجال [1] :

فإذا بعثرت الحروف والكلمات والورق الذى يتكون منه هذا الكتاب الذى نقرأة الآن ، فأنت لم تفقد شيئاً من جزئيات الكتاب لكنك تفقد الكتاب نفسه ككل ، ولن يستقيم الكتاب إلا عندما تجمع هذه الجزئيات فى تنظيم ديناميكى يصل ما بينها جميعاً بروابط وعلاقات خاصة .

وهكذا نرى أن الكل يتميز عن جزئياته ويكتسب لنفسه وجوداً يحتوى على هذه الجزئيات ويحتوى أيضاً على صفات جديدة أخرى .

وهذه الصفات الكلية المعقدة ، هى ما نسميها صفات المجال . فهى إذاً صفات الكل الذى يشمل تنظيم وتنسيق الطاقات المختلفة ، وصفات المجال تخضع للقياس فصفة التربيع التى تنشأ من كلية المربع تنتج من الامتداد الكافى للمربع فى الاتجاهين الطولى والعرضى .

والسلوك الاجتماعى صفة من صفات المجال ، فإذا قدر لعدد من الأفراد أن ينشأوا بمعزل عن بعضهم بعضاً وبمعزل عن أى لون من ألوان المثيرات الاجتماعية ، فإنهم يتحولون إلى مخلوقات غريبة لا تعرف معنى الخير أو الشر ، ولا معنى للتقاليد والدين والقانون والثقافة بكل ما تحمل من مقومات وأصول .

---

(١) فؤاد البهى السيد ، علم النفس الاجتماعى ، دار الفكر العربى ، ١٩٥٨ ، ص ص ١٣٩ ـ ١٥٠ .

فالجماعة إذاً ، أكبر من مجرد المجموع العددى للأفراد ، ذلك بـ ـ
لها مـن الصفـات العامـة مـا يميزهـا عـن صفـات كـل فـرد فيهـا ، وسلوكه
الاجتماعى يزداد عن سلوك أفرادها فرداً فرداً ، فالناس فى الجمهرة يسلكون
سلوكاً اجتماعيا يختلف عن سلوكهم وهم بمعزل عنها : فالجماعة لا تتكون
من أفرادها فحسب بل وتتكون أيضاً من التنظيم نفسه ، والتقاليد التى تصدر
منه الجماعة ثم تهيمن عليها صفة من صفات الجال ، والمجال هنا كما يرا،
هويلر تنظيم وترتيب للطاقة فى صورتها الاجتماعية .

٢ ـ قانون الصفات المشتقات :

" تشتق الأجزاء صفاتها من الكليات " فوزن أو ثقل الأشياء المختلفة
صفة تشتقها تلك الأجزاء من الكل العام التى يحتويها ، فثقل القلم الذى يهدى
الآن يعتمـد فـى جوهـره علـى قـوة جذب الأرض لـه . فـالثقل صفـة تشـتق
وجودها من القلم والأرض معاً والمجال العام الذى يحدد مقدارها . فـالثقل
إذن بهذا المعنى صفة مشتقة .

والفرد يشتق صفاته من الجماعات التى تهيمن على أطوار نموه ،
والجماعة بهذا المعنى كل يضفى على الفرد صفاته .

والذكاء نفسه يشتق مميزاته من الإطار العام المحيط به . فذكاء الفرد
أمر نسبى لأنه يعتمد فـى جوهـره علـى ذكـاء عينـة مـا مـن الأفـراد تتخذهـا
مقياساً وإطاراً فى تقديرنا لنسب الذكـاء . فهـو إذن صفـة جزئيـة تعتمـد فـى
وجودها على الكل العام الذى يحتويها .

٣ ـ قانون تحديد الفعل :

فمجـال جـذب الأرض يحـدد حركـة كـل مـا يحتويـه هـذا المجـال مـن
موجوداته ، فالحجر الذى يقع على لوح زجاجى من مسافة قريبة قد لا يهشم

اللوح ، لكن إذا وقع نفس الحجر على نفس اللوح من مسافة بعيدة ، فإنه يحطمه . ذلك لأن طاقة الحجر تختلف ضعفاً وقوة بـ تلاف قربه أو بعده من مجال جذب الأرض ككل .

فالأشياء تتحرك فى نطاق يحدده لها الكل التى هى جزء منه . هذا وقد تستمر هذه الحركة حتى يستعيد المجال اتزانه ، ولعل أوضح مثل لذلك هو مثل قطعتين متلاصقتين من الحديد يختلفان فى درجتى حراريتهما فسرعان ما تنساب الطاقة الحرارية من الحار إلى البارد وتستمر هذه الحركة حتى تتساوى درجتا الحرارة فى كلتا القطعتين ، أى حتى يتلاشى توتر المجال الحرارى ويعود لاتزانه ، ومدى اتزان المجال الكلى يحدد توقف نشاط وحركة الأجزاء .

وقياساً على هذا يقرر هويلر ، أن المجتمع يحدد نشاط أفراده . فالجماعة بتقاليدها وقوانينها ومعاييرها ، تهيمن على نشاط أعضائها ، فالطفل المصرى ينشأ ويحيا فى مجال مصرى يحدد له أساليب حياته ، بل ويحدد له أنماط علاقاته مع الأفراد الآخرين ، وحرية الفرد رهن بخواص المجال الاجتماعى القائم ، وجنوح بعض الأفراد بعيداً عن القيم والمعايير القائمة يؤدى إلى توتر المجال وهذا بدوره يعمل على إعادتهم لسلطانه ليستعيد هو اتزانه . فمدى النشاط الاجتماعى للفرد رهن بما يرسمه له المجال . فسلوك الفرد رغم ما يبدو عليه أحياناً من ذاتية وفردية مطلقة مرجعه دائماً فى حاضره الراهن ، أو ماضيه البعيد ، أو مستقبله المجهول ـ إلى أثر للجماعة مباشر أو غير مباشر والطبيعة البشرية تذبل وتضمر فى العزلة ، ويكاد يستحيل علينا إدراكها وهى بمعزل تام عن أثر الجماعة .

٤ ـ قانون التمييز بالفردية :

" تكتسب الجزئيات وجودها بعملية التميز الفردية " .

وشخصية الفرد تتميز بفرديتها على أرضية قوامها الطبيعة البشرية ، والنمو بمراحله المختلفة هو فى جوهره عملية تميز بفردية .

والأضداد تتميز بفرديتها . فالخير يتميز بفرديته بنسبته إلى الشر ، ووجودهما الازدواجى شرط جوهرى لوجود كليهما . فهما إذن معاً وحدة تؤلف كلا يقوم على نسبية جزئية .

وشخصية الفرد تقوم على نسبتها إلى شخصية فرد آخر أو أفراد آخرين . فتميزها بفرديتها رهن بهذه النسبية فوجود السلوك الشاذ لا يتميز إلا بوجود السلوك السوى .

فالوجود المطلق للجزئيات استحالة لا يقرها منطق هويلر ، والوجود النسبى يؤدى إلى التميز ونسبة الجزء للكل هى التى تميزه وتكسبه فرديته .

٥ ـ قانون أصل المجال :

" تتشأ الكليات وتتطور ككليات "

وبذلك ينشأ مجال الطاقة ككل ونمو هذا الكل لا يتأتى بإضافة الجزئيات له ، بل يتأتى بتمدده وانتشاره وتمايزه عن غيره من المجالات . فالجماعة لا تنشأ بإضافة الأفراد بعضهم إلى بعض ، إضافة عددية بل إنها لتبزغ فجأة حينما يؤثر فرد فى فرد آخر ويتأثر به بالشكل الذى تتكون معه وحدة اجتماعية لها صفات كلية عامة .

وبهذا فالأجزاء لا تتراكم بعضها فوق بعض لتكون الكل الذى يحتويها، بل هى تبزغ معاً وفقاً لتنظيم خاص ، لتؤلف فيما بينها كلا يتمدد وينتشر فى نموه .

والشخصية بهذا المعنى ليست مجرد حزمة من صفات مختلفة كالسلوك العدانى والتواضع والطموح والتعاون وروح المرح والذكاء ، تتبع كل صفة من ينبوع خاص وتنمو فى اتجاه خاص ، بل هى تكامل هذه الصفات وما يمثالها تكاملاً يعتمد فى تكوينه وجوهره على علاقة هذه المميزات بعضها ببعض فى بزوغها وانبثاقها الذى يؤلف منها الكل أو الجشتالت الذى يحتويها •

٦ ـ قانون الحد الأدنى للفعل :

ينطوى على الحركة ، وجوهر الحركة تحويل للطاقة ، والطاقة توجد فى شكل تنظيم وتنسيق خاص للضغوط المتعددة ، وارتفاع الضغط على نقطة ما تزيد طاقتها ، ومن مثل تلك النقطة يتولد الفعل ويتجه نحو غاية خاصة ، وحينما تخف حدة الضغط فى منطقة ما ، تزداد حدته فى المنطقة المقابلة ، وهكذا يستمر انطلاق الطاقة من منطقة لأخرى حتى تتساوى الضغوط ويعود الاتزان •

ومن أمثلة مناطق الضغط المنخفض المعدة الخاوية ، والصداع ، ومرض أحد الأصدقاء ، ولمثل هذه المناطق يتجه السلوك لأن هدفه يكمن فيها ؟ السلوك ينطلق إذن من مناطق الضغط المرتفع لمناطق الضغط المنخفض ، وأدنى المناطق انخفاضاً فى الضغط هى دائماً الهدف الأول للسلوك ، ويبدأ السلوك حينما يتحدد مكان الهدف ، واتخاذ أقصر الطرق للوصول إلى تحقيق الهدف يعتمد على مدى بصيرة الفرد وإدراكه للموقف ، والموقف ذاته كل ، لأن مناطق الضغط المرتفع ومناطق الضغط المنخفض يرتبط ـ بعضها ببعض ـ ارتباطاً ينتظم فى مجال عام يهيمن عليها •

ويفسر هذا القانون بدء السلوك ونهايته ، فهو يبدأ نتيجة الاختلال الذي يحدث باختلال وجود منطقة ذات ضغط منخفضة ؛ وينتهي حيثما يرتفع الضغط إلى حد الاتزان المستقر نسبياً .

وبهذا فالفرد الذي يجنح في سلوكه ويشذ على معايير وقيم الجماعة التي ينتسب لها ، يؤدي إلى إشاعة تيار من التوتر العام بين أفراد الجماعة ، ويعني هذا التوتر تباين واختلال في توزيع الطاقة ، وبهذا تنحو الجماعة نحو إخضاعه لها إن كانت طاقتها أعلى من طاقته ؛ ينحو هو نحو إخضاع الجماعة له إن كانت طاقته أعلى من طاقتها ، حتى يستعيد المجال اتزانه .

وهكذا يفسر هذا القانون اتجاه التأثير ومدى التأثر فتأثر الفرد بالجماعة وتأثر الجماعة بالفرد يعني انطلاق الطاقة من الجهد المرتفع إلى الجهد المنخفض .

٧ ـ قانون أقصى الشغل :

بما أن الكل يحتوي الأجزاء ، وبما أن الأجزاء ترتبط بعلاقات تجمع بين الجزء والجزء ، والجزء والكل ؛ فكل ما يؤثر على جزء من الكل يؤثر على الكل بجميع نواحيه .

وأي اختلال يعتري تنظيم وتنسيق الكل يؤدي إلى انطلاق أقصى ما يحتويه هذا الكل من طاقة ليعيد الاتزان لنفسه .

فإذا أثرت قوة ما على أي تنظيم كلي للطاقة فإن التنظيم يقاوم التغير بأقصى ما لديه من شغل . فالفرد الذي يقاتل للمحافظة على حياته أو للمحافظة على تكامل شخصيته ومكانته ، يبذل أقصى طاقته ليحافظ على كليته ، وقد يستمر في قتاله حتى يستنفد تلك الطاقة فتخور قواه .

وذلك يفسر لنا خضوع الأفراد للتقاليد والعرف القائم ومحاولتهم الدائمة للاحتفاظ بالإطار الذى يعيشون داخل حدوده • ويفسر أيضاً تعصب الأفراد لعاداتهم الاجتماعية وقصورهم الذاتى الذى يحول بينهم وبين التطور السريع •

٨ ـ قانون الهيئة أو الصورة :

تنظيم الطاقة يعمل دائماً كوحدة ، كما سبق أن بينا ذلك فى قانون الحد الأدنى للفعل وقانون أقصى الشغل • وتلك الوحدة تضفى على جزئياتها صفات خاصة ، والكل بأجزائه وتنظيمه وعلاقاته الداخلية يكون ما يسمى بالصورة أو الهيئة ، وتلك الصورة أو الهيئة تتفاعل مع الموقف المحيط بها؛ والموقف ذاته ما هو إلا حشد منظم من المثيرات ، وترتبط تلك المثيرات بعضها ببعض لتكون وحدو خاصة ، يدركها الفرد إدراكاً كلياً •

هذا وسلوك الكائن الحى ، يقوم فى جوهره على استجابة موحدة للموقف الكلى كما يدركه هذا الكائن • فإذا بدا على السلوك اتجاه نحو الجزئيات فهو فى حقيقة أمر اتجاه نحو علاقات الأجزاء وارتباط بعضها بعض • وهكذا نصل إلى نهاية مطافنا مع هويلر حيث تقرر قوانينه أن :

١ ـ الجماعة أكبر من مجموعة أفرادها •

٢ ـ والفرد يشتق شخصيته من الجماعة •

٣ ـ والجماعة تحدد اتجاه أفعاله وأعماله •

٤ ـ وتتميز فرديته بنسبتها إلى الآخرين •

٥ ـ والجماعة تبدأ كوحدة وتنمو ككل ، والفرد يبدأ كوحدة وينمو ككل •

٦ ـ وأعمالنا وأفعالنا تصدر عن اختلاف فى تنظيم وتنسيق الطاقة • فتهدف تلك الأعمال إلى إعادة اتزان هذا التنظيم بأن تنطلق من

مناطق الجهد المرتفع إلى مناطق الجهد المنخفض حيث يكمن هدف السلوك .

٧ ـ والفرد يبذل أقصى ما لديه من طاقة لمقاومة أى تغير فى تكامله وكليته .

٨ ـ واستجاباتنا للمثيرات هى فى جوهرها استجابات كلية للموقف الكلى .

سابعاً : المدخل التنموى [١]

نظرة تاريخية :

تمتد جذور هذا المدخل الى بداية نشأة طريقة العمل مع الجماعات وقيمها الاساسية التى بزغت معها عند ممارستها فى المحلات الاجتماعية ، كما أنها ايضاً نتيجة للاطار النظرى للممارسة الذى وضعته جريس كويل Grace Coyle عندما ركزت اهتمامها على الوظائف العامة للجماعة ، كما أن ولسون ورايلاند Wilson and Ryland أضافتا الى ذلك اهتمامهما بالحكم الذاتى للجماعة واسلوبها فى اتخاذ القرار ، ولقد اهتمت هيلين فيليبس Helen Philps بأهداف الجماعة واستخدامها للواقع فى الزمن الحاضر فى تحقيق عملية النمو لكل من العضو والجماعة وأن العميل هو مصدر التغير، ولقد تناول وليام شوارتز William Schwartz والذى اشتد اهتمامه بوظيفة الجماعة ودور الاخصائى واضاف مفهوم المساعدة المتبادلة Mutual Aid بين الجماعة والاعضاء وكذلك مفهوم العلاقة التعاقدية Contractual Aid بين الاخصائي والجماعة .

---

(١) محمد شمس الدين احمد ، العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مكتبة يوم المستشفيات، ١٩٨٥ .

جوانب المدخل التنموى :

للمدخل التنموى ثلاث جوانب متداخلة مع بعضها وهى :

١ ـ الجانب التنموى **Developmental**

ويتضمن هذا الجانب الأجابة على سؤال اجرائى هو " ما الذى يريد أن يحققه هذا المدخل فى الجماعات ؟ " والاجابة هى " النمو وزيادة الأداء الاجتماعى للأفراد ويكافحون بنجاح مشكلاتهم الفردية والجماعية والمجتمعية ويتضمن هذا المبادئ الآتية :

أ ـ تهتم الخدمة الاجتماعية كمهنة بزيادة الأداء الاجتماعى للأفراد ويتجسد ذلك فى مستويات ثلاث ، أولها استعادة الفرد لقدرته على الاداء الاجتماعى المطلوب ، وثانيها وقايته من معوقات الاداء الاجتماعى ، أما المستوى الثالث فهو مساعدته على تنمية قدراته ليعمل على رفع مستوى أدائه الاجتماعى ، ومن المستويات الثلاث السابقة نرى أنها مراحل للعملية التنموية والتى يمكن من خلالها مساعدة الأفراد ليحققوا قدراً أكبر من قدراتهم الكامنة لتحسين أدائهم الاجتماعى .

ب ـ ان تقويم الاداء الاجتماعى ومستواه بالنسبة لفرد من الأفراد فى موقف اجتماعى معين يمكن أن يتم بسهولة ، حيث توجد القواعد التى تحكم أنواع السلوك العام للأفراد على مسرح الحياة ، كما أن سلوك الفرد يمكن ملاحظته بواسطة الآخرين ، وكذلك بالنسبة للأخصائى ، وعلاقة هذا السلوك بواجبات الفرد الاجتماعية المتعارف عليها .

جـ ـ يستطيع الفرد أن يتحكم فى السلوك المرتبط بأدائه الاجتماعى ليتمكن من التوافق فى علاقاته مع الأفراد الآخرين والقيام بواجباته

الاجتماعية ، والقدرة فى التحكم وتطويع الأداء بسنة نسبية تتدرج بين مقياس طرفه الأول سوء الاداء ، وطرفه الثانى هى حسن الأداء. وتنظر الخدمة الاجتماعية الى الأفراد على أنهم يتحركون من أسفل هذا التدرج إلى أعلاه نتيجة لعملية تحقيق الذات التى تستمر مع الانسان طول حياته .

وعلى ذلك يركز المدخل التنموى على الاداء الاجتماعى أكثر من الناحية المرضية أو اللاسواء ، كما يهتم بتحقيق الذات أكثر من الناحية العلاجية ، ويرى الناس كبشر يواجه كل منهم فى مراحل تطوره مواقف اجتماعية ذات تحديات وضغوط يجب ان يواجهها بنفسه عن طريق تدعيم نواحى القوة لديه بدلاً من الالتجاء الى التفسيرات الدفاعية ، وبعبارة أخرى يرى المدخل التنموى الأفراد كأشخاص يمكن استثارة قدراتهم الكامنة وطاقاتهم ليحققوا درجة مناسبة من فهم النفس وتحقيق الذات ، وكذلك فهم الآخرين والتفاعل معهم ، وكذلك ايضاً الاحساس بالمواقف الاجتماعية داخل الجماعة والقيام "بالعمل الاجتماعى" عن طريق الجماعة ، كما أن المدخل التنموى يحدد مجموعة الأغراض التى تهدف لها الخبرات الجماعية ، والتى تتضمن تحرير الفرد من مشاعره التى تعوق أدائه الاجتماعى كالغضب والخوف والشعور بالذنب ، وتنمية نقط القوة عنده والعمل على ظهور ما عنده من قوى كامنة ، وذلك عن طريق الشعور بالانتماء فى الجماعة ، وكل هذا يؤدى الى احترام الفرد لذاته . هذا بالاضافة إلى أن وجود الفرد فى الجماعة يتيح الفرصة له بأن يرى أشخاصاً آخرين يمرون بمواقف تشبه المواقف التى يمر هو بها وكيف يتصرفون فيها ، فيتعلم منهم ويصبح قادراً على تقويم سلوكه فى المواقف المختلفة ، وهذا يؤدى بالتالى الى نموه وزيادة أدائه الاجتماعى .

ولاشك أن المدخل التنموى من السهل استخدامه فى الجماعات المختلفة فى المؤسسات التى تمارس فيها الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والتى تقدم البرامج والخدمات الوقائية والانشائية .

٢ ـ الجانب الواقعى Phenomen Logical

ويعنى الجانب الواقعى النظرة الواقعية لحياة الجماعة وما يدور فيها من خبرات جماعية ويتضمن هذا الجانب ما يلى :

أ ـ ان المجال الأكثر انتاجية والذى يجب أن يؤخذ فى الاعتبار بالنسبة للجماعة والاخصائى هو مجال الواقع ـ ماذا يحدث ؟ وهذا يتضمن اسئلة أخرى ماذا نعمل الآن ؟ ، وكيف نؤديه ؟ وماذا يجب أن نفعله فيما بعد ؟ أى أن بؤرة اهتمام الاخصائى يجب أن تتركز حول سلوك الجماعة وسلوك الأفراد فى الحاضر أكثر من اهتمامه بالماضى وخبراته السابقة .

ب ـ ينظر الى السلوك الاجتماعى على ضوء مكوناته الشعورية الواقعية بدلاً من العوامل والقوى اللاشعورية وما يتضمنه ذلك من العناصر الانفعالية التى يمكن ادراكها من خلال مظاهر السلوك المختلفة بالجماعة .

ج ـ ان الحقائق التى تتعلق بالجماعة هى المؤشرات التى تساعد على ادراك وتقويم ما يحدث فى الجماعة ، وتبدأ هذه الحقائق بأغراض الجماعة ووظيفتها وكذلك بناؤها التكوينى .

د ـ ينظر الى حياة الجماعة على أنها سلسلة متصلة من الأعمال التى تقوم بها الجماعة وتواجه أعباؤها وتتعامل مع الصراعات التى تنجم عن

مواجهتهم لهذه الاعباء . ولكى يتم ذلك فانه يتعين علينا ان ننظر الى الأعضاء على انهم متفاعلون فى نشاط متبادل يتطلب منهم تعلم معا وحلا لما قد ينشأ بينهم من صراعات وانجاز الهدف الذى يسعون الى تحقيقه .

هـ ــ يجب أن تكون مستويات التفاعل داخل الجماعة مفتوحة لجميع الأعضاء ، أى يشترك فيها الجميع ، هذه المستويات هى ، الجماعة ككل ، الجماعة والعضو ، العضو والعضو الآخر ، الجماعة والعشيرة، العضو والاخصائى ، العشيرة والاخصائى ، الجماعة والاخصائى .

٣ ـ الجانب الانسانى Hvmanistic

وينحصر هذا الجانب فى وظائف الأخصائى وعلاقاته بالنسبة للجماعة التى يتعامل معها ، وتبنى هذه الوظائف على أساس تنموى يهتم بالأداء الاجتماعى وتوجيه الخبرات الجماعية على اساس واقعى ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من الحقائق هى :

أ ــ ان علاقة الاخصائى بأعضاء الجماعة تقوم على أساس النظر إلى العضو كأنسان ، وان لكل منهما واجبات تختلف عن الآخر ، ويريد كل منهما القيام بها ، وفى الجماعة يصبح الأعضاء كالمضيف للهدف المشترك الذى جمع الأعضاء سوياً فى جماعة ويعمل على تكاملها .

ب ــ يتعامل الأخصائى مع كل عضو فى الجماعة على اساس فردية هذا العضو ودوره فى الجماعة .

ح ـ ان الأفراد الذين تجمع بينهم اهتمامات وأهداف مشتركة يستطيع مساعدة بعضهم البعض الآخر دون أن يعتمدوا كلية على اخصائى اجتماعى ، تلك الظاهرة التى يجب أن يدركها ويحترمها الاخصائى على أنها العامل الاساسى لنمو الجماعة واعضائها ، ووفقاً لذلك يجب ان يحدد دوره فى الجماعة على أنه مساعد لها لتكتسب فاعلية أكثر فى انجاز أهدافها .

د ـ ينضم العضو فى الجماعة لأنه يتوقع أن يكون قادراً على المشاركة فى تحقيق الأهداف المشتركة فى الجماعة ، وعلى الأخصائى أن يبدى احترامه لثقة العضو فى نفسه وذلك من خلال الجهود التى يبذلها الأعضاء فى سبيل تحقيق الأهداف المشتركة .

هـ ـ توفر الجماعة لأعضائها خبرات فى مناخ اجتماعى يساعد على قيام اتصال انسانى تلقائى خال من الكلفة ، وهذا المناخ الاجتماعى يعطى الفرصة للأعضاء ليظهروا على حقيقتهم ، وعلى الأخصائى ان يقدر هذه التلقائية لأنها أقرب ما تكون الى حقيقتهم .

و ـ على الاخصائى ان يقدم نفسه للجماعة على أنه انسان وشخص مهنى يؤدى وظيفة واضحة ومفهومة للأعضاء .

المنهج ـ مبادئ الممارسة :

يقوم الأخصائى فى اطار المدخل التنموى بمساعدة الأفراد لكى يستخدموا قدراتهم فى زيادة أدائهم الاجتماعى من خلال الخبرات الجماعية التى تدور حول الاهتمامات المشتركة لهم ، وكذلك مساعدة الجماعات لتحمل مسئولياتهم وتقوم بوظائفها وتحقيق أغراضها بكفاءة .

ولاشك ان اهتمامات الأفراد هي العامل الرئيسي عند تكوين الجماعة، وعلى الاخصائي بعد تكوين الجماعة ان يساعد الأعضاء على التوصل الى تحديد أهداف الجماعة ووظيفتها وبناءها ، ويعمل كوسيط لكي لا تتعارض أهداف الجماعة مع أهداف المؤسسة .

ويجب ان تكون الجماعة هي الوحدة الاساسية المستهدفة لخدمات المؤسسة ، على أن يشارك كل عضو في الجهد الجماعي ويتعلم من هذه الخبرة كيف يراعي تحمل مسئولياته ، وبذلك يستطيع الاخصائي أن يساعد على تحقيق أهدافها متولية أمر حياتها وتحمل المسئوليات المختلفة في سبيل ذلك .

وعندما تجتاز الجماعة مرحلة البداية الى مرحلة النهاية مارة بمرحلة الوسط تكون قد اكتسبت الخبرات المتنوعة ، وعلى الاخصائي أن يقوم الجماعة ويعرف مرحلة نموها حتى يستطيع تقديم المساعدة الملائمة لها ولأعضائها .

هذا وتتركز مساعدة الأخصائي على مجالات ثلاث هي :

١ - **تحقيق هدف الجماعة** : يعمل الأخصائي مع الجماعة لمساعدتها على تحقيق أهدافها عن طريق الآتي :

أ - **زيادة فاعلية الجماعة** : وهنا يساعد الاخصائي الجماعي على اختيار سلسلة من الأعمال والواجبات التي تؤدي في النهاية الى تحقق هدف الجماعة ، ويتطلب ذلك تركيز اهتمام الاخصائي على توفير الحرية للأعضاء للتعبير عن أنفسهم ومساعدتهم على التنبؤ بنتائج افعالهم وحل النزاع الذي قد ينشأ بينهم ومساعدتهم على اتخاذ القرارات السليمة .

ب ـ **حيوية الجماعة** : وللحصول على حيوية الجماعة يجب على الأخصائى ان يساعد الجماعة على تنمية مقدرتها على الاستجابة البناءة للمواقف المختلفة التى تمر بها ويحافظ فى نفس الوقت على تماسكها ، ويحقق الاخصائى ذلك عن طريق استثارة الجماعة وتبصيرها بحقائق المواقف التى على أساساها تتخذ قراراتها ، وتنمية روح المرح بين الأعضاء واثارة روح التحدى لمواجهة الصعاب التى تمر بها الجماعة ومساعدتها على تبوء مكانة عالية بين الجماعات •

ج ـ **المسئولية الجماعية** : ويتضمن ذلك مساعدة الجماعة على تحمل مسئولياتها والوفاء بالتزاماتها ازاء الأعضاء والمؤسسة والمجتمع •

ومما تجدر الاشارة اليه هنا أن خدمة الجماعة تمارس فى ثلاثة أنواع من الجماعات ، أولها جماعات النشاط Activity Groups أى الجماعات ذات النشاط الواحد أو النشاط المتعدد ، وثانيها هى جماعات التوجيه والارشاد Counselling Groups ، التى ترتبط بمناقشة الموضوعات المشتركة للأعضاء ، أما النوع الثالث من الجماعات فهو جماعات العمل الاجتماعى Action Groups التى تهدف الى احداث التغيير فى البيئة الاجتماعية •

٢ ـ العلاقات بين الأعضاء :

عندما يرتبط الأعضاء ببعضهم البعض فى سعيهم لتحقيق هدف مشترك فهم يشتركون فى أنواع من التفاعل الأدائى Instrumental Interaction مثل المساهمة والمساندة والمساعدة والمعارضة والقمع ، الذى قد يؤدى إلى الوئام أو الى الصراع مستخدمين السلطة المفروضة للبعض منهم أو الخضوع الى سلطة الجماعة ، أو عدم تقبلها ، واندماج هذه الأنماط

من السلوك مع التفاعلات المعبرة Expresive Interactions التي تأخذ شكل ردود الافعال بالنسبة للآخرين أو الى الموقف ، والتي تتضمن الحب والكراهية ، والموافقة أو الرفض ، والعطف أو الاهتمام بالآخرين ، والاستماع ، واللامبالاة ، أو الحماس ، والخوف أو الجرأة ، والتحدي والعدوان ، واللوم ، وما الى ذلك نجد أن الجماعة تحتاج الى دراسة وتقويم تفاعلاتها باستمرار . فاذا ما تعارضت التفاعلات المعبرة مع تحقيق هدف الجماعة يقوم الأخصائى بتبصير الجماعة بما يقوم به الأعضاء . ونتيجة لذلك يعدل البعض من أدائه ويقبل البعض الآخر أداء الآخرين ويصبح الأعضاء أكثر ايجابية نحو تحقيق هدف الجماعة ، أما أذا كانت التفاعلات المعبرة لأعضاء الجماعة ايجابيــة تعمل على تحقيق الهدف ، وجب على الأخصائى أن يقوم بتوضيح ذلك للأعضاء حتى يزيد تعاونهم واسهامهم فى تحقيق هدف الجماعة .

٣ ـ تحقيق الذات :

ويعنى ذلك أنه يجب على الأخصائى أن يستثمر نشاط الجماعة لايجاد الوسط الاجتماعى الصالح الذى يتمكن فيه كل عضو من تحقيق ذاته ويزيد أداؤه الاجتماعى .

وعلى الأخصــائى أن يقوم بدور المساعد المعين لعضو الجماعة ، ويقوم بمساعدته على ضوء تفاعلاته واستجاباته الحاضرة دون العودة الى تفاصيل تاريخ العضو قبل حياته الجماعية فى الجماعة ، ويركز على الأساليب التى يعبر بها العضو عن حاجاته ورغباته ووسائله فى مقابلة حاجاته واشباع رغباته ، وكذلك مواجهته لمسئولياته فى الجماعة .

وفى بعض الأحيان نجد ان الأخصائى يعطى مزيداً من الاهتمام لبعض الأعضاء الذين يخلقون مشكلات خاصة للجماعة أو بعض الأعضاء الآخرين أو الاخصائى أو لأنفسهم ولا تستطيع الجماعة تناولها وايجاد الحل لها ، وهنا يقوم الاخصائى بمساعدة الجماع على مواجهة هذه المشكلات وايجاد الحلول لها ، وكذلك مساعدة الأعضاء السابق الاشارة اليهم داخل الجماعة أو خارجها لحل هذه المشكلات .

ومما يجدر الاشارة إليه هنا هو أن أصحاب هذا المدخل يرون أن أى جماعة تساعد الأفراد على حل مشكلاتهم تسمى جماعة علاجية ويطلقون على هذه المساعدة مفهوم العلاج الجماعى Group Therapy والذى يعنى علاج المرضى الذين يعانون مرضاً عقلياً ويتطلب علاجهم وضعهم فى جماعات ، وهذا النوع من العلاج لا يقوم به أخصائى الجماعة .

ثامناً : المدخل التنظيمى البيئى [١]

إن الإطار العام لهذا المدخل يتركز فى جانبين أساسيين :

١ ـ ان البيئة الاجتماعية تعتبر مصدراً أساسياً للأنماط السلوكية للفرد ، كما أنها تعتبر أداة لتعديل هذا السلوك .

٢ ـ يمكن للفرد مع غيره من الأفراد ان يلعب دوراً فعالاً فى البيئة واستغلالها استغلالاً بناءاً أو تغييرها بغرض مقابلة حاجاته .

وبعبارة أخرى يركز هذا المدخل على استخدام البيئة لتغيير الفرد ، وهذه هى وجهة نظر جامعة متشجن Michigan Vniversity بالولايات المتحدة الأمريكية ، ويتركز هذا المدخل على عدة مبادئ أهمها :

---

(١) محمد شمس الدين أحمد ، مرجع سابق .

١ ـ الاداء الاجتماعى :

تعمل خدمة الجماعة على مساعدة الأفراد لزيادة أدائهم الاجتماعى ، ويقصد بـه سلوك الأفـراد عندمـا يقومـون بـأداء أدوارهـم الاجتماعيـة ، أى مجموعة التصرفات فى المواقف الاجتماعية ، وللانسان وظائف متعددة لكل منها دور خاص ، فللأب وظيفة والتلميذ وظيفـة والمريـض وظيفة وهكذا ، ولاشك أنها تلقى اهتماماً خاصاً من قبل الأخصائى ، خاصـة الوظـائف غير السوية مثل الحدث الجانح ، والشخص غير المستمر فى دراسته والمريض النفسى ، لأن الأخصائى عادة ما يطلب منـه مساعدتهم ليتخلصـوا مـن هذه الوظـائف والتحـرك الـى وظـائف أخـرى مقبولـة ، ويتم تعديـل الأدوار عـن طريق التغيرات التى تحدث فى البناءات الاجتماعية والعمليات التى ترتبط ببعض الأدوار ، كذلك تتعدل الأدوار عن طريق التغـيرات التـى تحـدث فـى سلوك الأفراد كأستجابة لما يتوقعه الآخرون فى البيئة ،

وعلى الأخصائى ان يساعد العضو على أن يغير من بيئته الاجتماعيـة أو من سلوكه الذى يساعد على التغيير وتحقيق الأهداف ، ويجب أن يعـرف الأخصائى أن الأنشطة الترويحية التى قد يحتويها البرنـامج قد تكون مفيـدة بالنسبة لبعض العمـلاء ، وأن المناقشـة الجماعيـة قد تكـون مفيدة لغـيره ، وعلـى كـل حـال ، فـان اهتمـام الأخصـائى يجـب أن يـتركز حـول مسـاعدة أعضـاء الجماعـة ليسـاعدوا بعضهـم البعـض علـى التغير أو يتعلمـوا أدواراً اجتماعية تتصل بوظائفهم الاجتماعية الحالية أو الذين يرغبون فى القيام بهـا فى البيئة الاجتماعية ، وعادة ما يقـوم الأخصـائى بتجزئـة الأهداف النهائيـة الـى أهـداف جزئيـة حتـى تتـم عمليـة المسـاعدة بسـهولة ويسر ويتم تحقيـق الأهداف النهائية .

٢ ـ احترام الفرد :

يؤكد هذا المبدأ احترام الفرد والايمان بحق تقرير المصير ، ففى اثناء ممارسة خدمة الجماعة نجد أن قيم الأعضاء قد تتعارض مع بعضها ، كذلك نجد أن أحد الأعضاء قد يلجأ الى وسائل غير مشروعة لتحقيق أهدافه ،مع أنها تتعارض مع قيم الاخصائى التى تتمشى مع احترام القواعد والنظم العامة ، لذلك يجب على الأخصائى أن يعمل على ايجاد بناء قيمى واضح تتقبله وتوافق عليه الجماعة والمؤسسة ويكون مرشداً ومحدداً لسلوك الجميع فى أثناء ممارسة الحياة الجماعية للجماعة .

ويتجسد احترام الفرد فى مجموعة من الأنشطة يطلق عليها " التعاقد بين الأعضاء والأخصائى " ، وبعبارة أخرى أيجاد مجموعة من الاتفاقات بين الاعضاء والاخصائى تتعلق بالمشكلات التى تظهر فى الجماعة والوسائل التى تتخذ لتحقيق الأهداف ، والتعاقد هذا ليس مجرد ايجاد وثيقة جامدة كما يحدث فى المجال القانونى ، ولكن هو عملية مرنة تتغير نتيجة لتطور الجماعه ، وقد تحتاج الى وقت طويل نسبياً نتيجة احتمال وجود ظروف تدعو الأخصائى للاتصال ببعض الأفراد فردى أو كجماعة ، هذا، ويجب أن يعاد النظر فى التعاقد كلما تغيرت المرحلة التطورية للجماعة .

٣ ـ التدخل فى البيئة :

تعتبر البيئة الطبيعية والاجتماعية مصدر لمشكلات الفرد ، كما تعتبر ايضاً أداة اساسية لتغييره ، والبيئة فى المجال ينظر لها من ثلاث جوانب .

أ ـ أنها مجال حيوى يؤدى فيه الفرد أدواراً مختلفة .

ب ـ أنها مجال تنظم فيه الجهود المهنية التى تستهدف التغيير .

جـ ـ أنها مجال تفاعلى (داخل الجماعة الصغيرة) يتم فيه مدخل الأخصائى لتوجيه التفاعلات ليؤثر على اتجاهات الأعضاء ومعلوماتهم ومشاعرهم وسلوكهم .

وينظر هذا المدخل الى الجماعة على انها بيئة اجتماعية وأداة لتحقيق أهداف كل من الأخصائى والجماعة ، وذلك من خلال تشجيع الوان الضغط التى تستمدها الجماعة ، ومحاكاة الأعضاء بعضهم للبعض الآخر ، والقواعد التى تضعها الجماعة والمعايير السائدة فيها ، وتأثير الجماعة على البيئة ، وما الى ذلك ، والخلاصة هى أن الجماعة أداة حيوية لتغيير الأفراد ، أو الموقف الاجتماعى ، أو كلاهما .

٤ ـ أولويات الخدمات :

الاخصائيون الاجتماعيون مسئولون عن تحديد أولويات الخدمات طبقاً للمشكلات السائدة فى المجتمع ، وعلى ذلك يمارسون الخدمة الاجتماعية فى المؤسسات التى تتصل بالمشكلات المتعلقة بالفقر والمرض العقلى والمشكلات التعليمية والتشرد والجريمة وما الى ذلك .

الأسس النظرية المستمدة من العلوم السلوكية :

يستند العاملون مع الجماعات فى عملهم الى النظريات المستمدة من العلوم الاجتماعية والسلوكية بهدف .

١ ـ التوصل الى استراتيجيات وأساليب جديدة فى عملية التدخل .

٢ ـ التعرف على أساليب التغيير التى تستمد من تراكم الخبرات فى الممارسة .

٣ ـ المساهمة فى طرق البحوث التى تساعد فى اختيار وتقويم عمليات التغيير الموجه .

ويعتمد المدخل التنظيمى كغيره من المداخل على الآتى :

١ ـ نظريات المجتمع العام وبناء المجتمع المحلى ووظائفه ، لأن هذا يتصل بالأمكنة التى يأتى منها الباحثون عن المساعدة ، وكذلك قيمة وطبيعة المساعدات التى يمكن ان يحصلوا عليها .

٢ ـ النظرية التنظيمية التى توضح كيف تتأثر الجماعة بالمؤسسة ، وكيف أن الجماعة لها الفرص لتغيير السياسات والاجراءات الخاصة بالبيئة التى تكفل المؤسسة .

٣ ـ نظرية الجماعة الصغيرة لفهم ديناميكيات التفاعل فى الجماعة ، وتساعد على استخدام الجماعة كأداة حيوية لتغيير الفرد عن طريق زملائه ، ولاشك أن هذا يتضمن نظرية الدور .

٤ ـ نظرية التبادل الاجتماعى التى تطبق مبادئ التنظيم بالنسبة للتفاعل الاجتماعى .

٥ ـ النظرية الاجتماعية السلوكية التى تفسر سلوك الفرد بالنسبة للظروف الاجتماعية والمواقف المختلفة .

٦ ـ علم نفس الذات ، الذى يفسر لنا انفعالات الشخص وتصرفاته فى بيئته وعلاقة ماضيه بذلك .

٧ ـ نظرية التنشئة الاجتماعية التى تساعد على فهم ديناميكية التغيير فى الوظائف الاجتماعية اللفرد فى مراحل العمر المختلفة ، وهذا يزيد من قدرة الاخصائى فى تعاملة مع الأفراد .

دور الأخصائى :

ينظر الى الأخصائى على أنه شخص تعاقد مع أعضاء الجماعة لكى يساعدهم على حل مشكلاتهم وتحقيق أهدافهم وزيادة أدائهم الاجتماعى .

فيقوم باختيار الأعضاء وتكوين الجماعة ، ويتفاعل مع الأعضاء بطريقة مباشرة لتعديل سلوكهم ، أو يتفاعل بطريق غير مباشر ليعدل من ظروف ومواقف الجماعة ، أو يتدخل فى البيئة خارج الجماعة بطريقة تعمل على مساعدة عضو الجماعة فى الجماعة ككل .

ويجب ان يستوعب الاخصائى مدى تفاعل هذه الجوانب مع بعضها ويؤمن بأن تفاعل هذه العوامل يتأثر الى حد كبير بوظيفة المؤسسة فى اطار النسق الاجتماعى الاكبر ، وتحليل هذه الوظائف يمكن الاخصائى من مساعدة الأعضاء نحو تحقيق اهدافهم من خلال التنسيق بين الجهود المتبادلة بين الفرد والماعة ، وكذلك ما تحدثه البيئة الخارجية من تأثير على الجماعة وأعضائها .

خصائص المدخل التنظيمى البيئى :

لا يقتصر النظر الى الفرد بما له من معارف واتجاهات ومشاعر وسلوك على أنه عضو داخل الجماعة فقط ، بل هو جزء من البيئة الاجتماعية أيضاً ، هذه البيئة التى وضعته فى موقف يحتاج فيه الى بعض الأنشطة والخدمات الوقائية ، أو سببت المشكلات التى جعلته يحتاج الى الخدمات والأنشطة التى تعيد تأهيله ، وهذا يجعل الأخصائى عند تناوله للموقف أن يتدخل لا على أساس أنه فرد قائم بذاته وشخصيته الخاصة به فقط ، بل ويتدخل أيضاً على أساس المواقف الاجتماعية فى البيئة والتى أسهمت فى حاجته الى الخدمة والمساعدة ، وهذا يتطلب من الأخصائى الفهم الواعى للقوى الخارجية التى سببت المشكلات وأوجدتها ، وهو هنا يقوم بدور الوسيط بين أعضاء الجماعة وبين الجماعة وبيئتها الاجتماعية ولاشك أن كل هذا يتم فى حدود وظيفة المؤسسة .

ويقدم بعض المؤسسات الخدمات اللازمة لاستقرار المجتمع ، ويقدم البعض الأخر الخدمات التى تستهدف التغير الاجتماعى . والكثير من المؤسسات يقدم كلا من النوعين من الخدمات ، وعلى ذلك فهناك نوعين من المؤسسات .

١ ــ المؤسسات الانتقالية : ومن وظائفها مساعدة الأفراد على تعديل بعض القيم والاتجاهات ، أو التخلص منها واكتساب قيم اتجاهات جديدة ، وكذلك تسهيل عملية الانتقال من وظيفة اجتماعية الى أخرى ، أى أنها تعمل على الأقلال من الانحراف ، وتساعد على التنشئة الاجتماعية السليمة ، ومن أمثلة هذه المؤسسات المدارس والمراكز الاجتماعية والمحلات الاجتماعية ومؤسسات التربية الأسرية وكذلك مؤسسات الاعداد الى التقاعد ورعاية المسنين .

٢ ــ المؤسسات التى تعمل فى مجال حل الصراع : هذا النوع من المؤسسات يقسم قسمين : أولهما مؤسسات الضبط الاجتماعى ، وهى المؤسسات التى تصطبغ وظائفها بالصبغة القانونية ، ولها صلاحية تقويم السلوك المنحرف ، مثل مؤسسات الاحداث والسجون ، ومؤسسات الصحة العقلية ذات الطبيعة الخاصة . أما القسم الثانى من هذه المؤسسات فهو مؤسسات اعادة التنشئة ، ويجب ان نفرق بين التنشئة واعادة التنشئة ، فالتنشئة تساعد الأفراد على النمو وهؤلاء الأفراد عادة ما يكونوا خلوا من الصراعات ، أما اعادة التنشئة فتتضمن اعادة تأهيل المعوقين جسمياً أو عقلياً ، أو اعادة تدريب العاطلون على أعمال جديدة ليكونوا أكثر قدرة على مواجهة الواقع .

عملية التدخل Intervention الوجبات الاساسية :

يختلف تدخل طريقة العمل مع الجماعات حسب نوع المؤسسة التي تمارس بها ، فبعضها يختص بمقاومة الانحراف ، والبعض الآخر يختص بالتنشئة الاجتماعية أو الضبط الاجتماعي أواعادة التنشئة ، وللأخصائي واجبات اساسية ينفذها بأساليب مختلفة تتناسب مع المؤسسة ووظيفتها ومجال عملهم ، وسنبدأ بوصف هذه الواجبات ثم نوضح أسلوب تطبيقها حسب ظروف المؤسسات المختلفة ، ويمكن عرض هذه الواجبات على النحو الآتي:

١ ـ الدراسة المبدئية :

يركز الاخصائي هنا على معرفة حاجات ومشكلات الفرد والظروف المسببة لها وذلك من خلال التاريخ الاجتماعي والسلوك الفعلي ونمط شخصية الفرد والظروف الاجتماعية السيئة التي أدت الى موقفه الراهن .

٢ ـ اتخاذ القرار :

بعد دراسة المشكلة وتحديدها يجب على الاخصائي والعميل أن يناقشا سوياً المساعدة التي تقدمها الخدمة الاجتماعية لحل المشكلة ثم يقرر العميل دون ضغط قبوله للمساعدة ومدى حاجته الى الخبرات الجماعية ، كما يجب على الاخصائي أن يقرر عما اذا كان حل المشكلة يتطلب مقابلات فردية ، أو علاج الاسرة كوحدة ، أو تغيير البيئة بدلاً من خدمة الجماعة أو بالاضافة اليها .

٣ ـ تركيب الجماعة Group Composition :

لكل مؤسسة سياستها في تكوين الجماعات ، وعلى الأخصائي أن يقرر الحجم الأنسب للجماعة ، وكذلك الخصائص والصفات المطلوب

توفرها في الاعضاء ، ومن درجة تجانس أو تباين الاعضاء الذين سيكونون الجماعة تختلف تبعا لوظيفة المؤسسة وأغراض الجماعة ، وأنواع المشكلات التى يسعى الأفراد لإيجاد حل لها ٠

٤ ـ تكوين الجماعة Group Formation :

ان الاجتماعات الأولى للجماعة مهمة لأنه عن طريق خبراتها يقرر الأعضاء استمرارهم فى الجماعة من عدمه ، ويجب على الاخصائى أن يهتم بتماسك الجماعة ومساعدة الأعضاء على فهم أغراض الجماعة ، ووضع القواعد الخاصة بالاجتماعات من حيث موعدها ومكانها ومدتها ٠ وبنهاية هذه المرحلة ، يتوصل الأعضاء الى ما يسمى بالتعاقد الثانوى للعلاج Second Treatment Contract ٠

٥ ـ تدخل الاخصائى من أجل التغيير :

يقوم الاخصائى بأتخاذ القرارات التى تتعلق بالتدخل ، وهى عملية مركبة تتضمن الآتى :

أ ـ أختيار أهداف التدخل Selection of intervention Targets

يحدد الأخصائى مظاهر سلوك الفرد التى تحتاج الى تعديل (اتجاهاته ـ معارفه ـ أداؤه لدوره الاجتماعى) ، وكذلك الجوانب التى تحتاج الى تعديل بالبيئة ، وهل سيتم التعديل بمعرفة العميل ومساعدة الأخصائى ، أو بمساعدة العملاء الآخرين ، أو بمساعدة الأخصائى بالنيابة ٠

ب ـ اختيار استراتيجيات التدخل Selection of intervention Strategies

يتحدد ذلك على ضوء تحديد أهداف التدخل ، كتقديم نوع خاص من البرامج ، أو تقديم جوائز لأنواع معينة من السلوك ، أو قيام الاخصائى

بدور الخبير ، او تكليف العميل ببعض الأعمال ذات المسئولية ، أو ذلك .

جـ ـ اختيار أساليب التدخل Selection of Intervention Technipues Ues

وتشتق الأساليب من استراتيجية التدخل ، ويقوم الاخصائى بتحديدها وفق ما يراه مناسباً . فمثلاً استراتيجية الاخصائى هى تعليم الأعضاء لمدى مهارات النشاط ، وأسلوبه فى ذلك هو ان يستخدم الوسائل التعليمية كاستخدام الصور أو النماذج ... الخ .

٦ ـ الانهاء والتقويم Termination and Evaluation

يجوز أن يترك الفرد الجماعة فى حين تظل الجماعة مستمرة ، كما يجوز أن تنهى الجماعة حياتها الجماعية ، وأن قرار الانهاء قد يتخذ بمعرفة الأخصائى أو العميل أو الجماعة ، ولاشك أن مشاعر الأنهاء تختلف من شخص لآخر .

وتحدث عملية الانهاء عندما تتحقق أهداف عملية التدخل ، ويتركز دور الأخصائى هنا على الاقلال من مضاعفات عملية الانفصال ، ويساعد من يريد البقاء من الأعضاء للانضمام الى جماعة أخرى بالمؤسسة أو الالتحاق بمؤسسة أخرى وذلك بغرض الاستفادة ، وعلى الاخصائى أن يقوم الخدمات وفاعليتها بصفة دورية ، وكذلك عند الانتهاء والاستفادة من نتائج التقويم .

نماذج من عمليات التدخل :

تختلف عملية التدخل أو عملية المساعدة حسب وظيفة المؤسسة وطبيعة المستفيدين من خدماتها كما سبق أن ذكرنا ويرتبط ذلك بدور

الاخصائى ومسئولياته وخططه فى مساعدة الجماعة وسنتناول فيما يلى عملية التدخل فى أربعة أنواع من المؤسسات هى مؤسسات الأقلال من الانحراف ، ومؤسسات التنشئة الاجتماعية ومؤسسات الضبط الاجتماعى ومؤسسات التأهيل الاجتماعى (اعادة التنشئة الاجتماعية) ، وسنتناول فيما يلى عمليات التدخل فى كل منها مبتدئين بمؤسسات الاقلال من الانحراف ·

مؤسسات الاقلال من الانحراف :

مثل المؤسسات التى تعمل مع جماعات النشل وجماعات المنازعات، وأعضاء هذه النماذج من الجماعات عادة يتمتعون بدافعية عالية ولكن ينقصها التوافق فى أدائهم الاجتماعى ، وهم عادة يحتاجون الى خدمات قصيرة الأجل ، ويتركز اهتمام الاخصائى فى عملية تبصير الأعضاء بمشكلاتهم وقدراتهم الذاتية وعلاقاتهم ببعضهم البعض ، وتتلخص عمليات التدخل فى النواحى الآتية :

١ ـ الدراسة :

يساعد الاخصائى العميل ليتقبل خدمات الخدمة الاجتماعية ، وأن يقبل العضوية فى جماعة ، ويشترك الأخصائى والعميل فى دراسة العوامل التى ساعدت على وجود المشكلة ، وكذلك العوامل المسببة لها سواء أكانت ذاتية أم بيئية ، والغرض من ذلك هو معالجة الصراع بين قيم العميل ومعاييره والقيم والمعايير السائدة فى المجتمع ، وقد يجد الاخصائى أن قيم ومعايير أسرة العميل هى التى تختلف عن تلك التى بالمجتمع ، وهل يمكن للعميل ان يحصل على المعونة الكافية من البيئة الاجتماعية التى تساعده على تحقيق أهداف التنشئة من عدمه ·

٢ ـ مضمون عملية التدخل :

تتركز أهمية خدمة الجماعة هنا في اتاحة الفرصة للأعضاء المعرضين للانحراف للالتقاء معاً وتبادل وجهات النظر حول مشكلاتهم ، ومشاعرهم المشتركة نحو تلك المشكلات ونظرة المجتمع نحو أدوارهم الاجتماعية فيه .

٣ ـ تكوين الجماعة :

تحقيق قدر من التجانس بالنسبة لوظائفهم الاجتماعية كأن يكونوا من الشباب أو من طلاب الجامعات أو غير ذلك ، ولا يمنع ذلك من وجود درجة من الاختلاف في نوعية المشكلات ، وقد يكون الاختلاف ضروري للنمو لأنه يساعد في اذكاء المناقشة وتبادل الخبرات حول المواقف الحجم تتيح الفرصة لتقسيم الجماعة الى مجموعات أصغر لمناقشة بعض الجوانب المتعلقة بالمشكلات والأهداف المرجوة .

٤ ـ اهداف عملية التدخل :

التركيز على الأداء الاجتماعي للأفراد وتعديل اتجاهاتهم وتنمية معارفهم ومساعدتهم على تحديد أهدافهم واتاحة الفرص لتحقيقها .

٥ ـ استراتيجيات عملية التدخل :

يتحقق ما ذكرناه من أهداف من خلال أنشطة البرامج غير اللفظية المتنوعة خاصة الألعاب الرياضية للحد من النزعة الانحرافية أو الميول العدوانية لدى الأعضاء ، والتركيز على اجتماعات المناقشة التي تساعدهم على معرفة اتجاهاتهم وقيمهم وايجاد الحلول للصراعات الموجودة عندهم ،

كذلك عرض تاريخ حياة الأعضاء ومناقشتها والتمثيليات التى تتصل بالقيم سواء أكانت بناءة أم هدامة ،

٦ ـ الأساليب

يقوم الاخصائى بأمداد الأعضاء بالمعلومات المختلفة التى تتيح لهم فرص الاختيار ويهتم بوسائل التعبير الانفعالى خاصة التمثيليات المضحكة التى تشيع جوا من البهجة والسرور بين الأعضاء ، كذلك الالعاب التى تساعد على التنفيس والتخلص من الصراعات ،

مؤسسات التنشئة الاجتماعية :

إن الشباب الذى يبحث عن المساعدة حول عملية التنشئة كهؤلاء الذين يعدون أنفسهم ليكونوا آباء وأمهات أو يعدون أنفسهم التقاعد من وظائفهم عادة ما ينضمون الى الجماعات بدافع قوى وحماس كبير من تلقاء أنفسهم ، أما الصغار فيحتاجون الى تشجيع للاشتراك فى الجماعات كما يحدث بين تلاميذ المدارس سواء أكان فى المدرسة أو فى مؤسسات خارج المدرسة ، كل ذلك لتنشئتهم تنشئة سليمة ،

١ ـ الدراســة :

تحديد مدى ادراك الفرد لمسئولياته واحتياجاته لتحديد أهدافه ودراسة الفرص المتاحة لمقابلة احتياجاته وما يمكن أن يتحقق منها ،

٢ ـ مضمون عملية التدخل :

يجد العملاء الذين يبحثون عن المساعدة حول التنشئة الاجتماعية الفرصة الذهبية فى خدمة الجماعة وذلك للمعونة التى يعطيها كل عضو

للآخر ، وكذلك الخبرات المتبادلة بينهم وممارسة الأخذ والعطاء و تحمل المسئولية ، وممارسة العديد من المهارات .

٣ ـ **تكوين الجماعة :**

تحقيق قدر من التجانس بالنسبة لخصائص الأعضاء مثل السن والمرحلة الدراسية والذكاء ... الخ وعندما تقوم الجماعات بحل المشكلات يستحسن أن ينضم لهم بعض الأفراد من ذوى الخبرة لمدهم بالمعلومات والخبرات المختلفة .

٤ ـ **أهداف عملية التدخل :**

نمو الأعضاء وتعديل اتجاهاتهم وزيادة معلوماتهم ومهاراتهم ، وهذا التغير لا يفيد اذا كان بالبيئة ما يخل بتحقيق هذه الأهداف .

٥ ـ **استراتيجية عمنية التدخل :**

إن أهم الاستراتيجيات الخاصة بجماعات التنشئة تكمن فى التعليم ، وحل المشكلات وزيادة المهارات ، ولاشك أن ذلك يعمل على التغلب على المعوقات الاجتماعية ، كما يعمل الأخصائى على ايجاد وتنمية التعاون بين الأعضاء ومساندة بعضهم البعض والاستفادة من الامكانيات المتاحة فى البيئة .

٦ ـ **الاساليب :**

التعليم والتدريب وتصميم أهداف قصيرة المدى وممارسة الأنشطة التى تساعد على زيادة الاداء الاجتماعى وتعديل السلوك .

مؤسسات الضبط الاجتماعى :

إن الهدف الاساسى لمؤسسات الضبط الاجتماعى هو مواجهة انواع السلوك التى وضعت الفرد فى صراع مع المجتمع ، ولهذه المؤسسات نوع

من نسلطة و لا ا.ر.م ، ومعظمها مغلقة وخدماتها للأفراد اجبارية ، كما ان معظم عملائها يقاومون التغيير ، ويتركز اهتمام الاخصائى فيها على خلق مناخ سليم لاستثارة العملاء نحو اكتشاف الأنماط السوية للسلوك واكتساب قيم ومعايير اجتماعية سوية .

١ ـ الدراســة :

تبدأ دراسة الفرد بالتعرف على مدى تأثير بعض الثقافات الفرعية ومدى التزامه بها وبالمعايير الشاذة ، وتحديد مدى قدرة الأعضاء على التوافق مع البيئة والمجتمع ، وكذلك دراسة الأسرة وطبيعة العلاقات فيها والتى قد يكون لها تأثير فى انحراف العضو أو تعديل سلوكه واكتساب قيم ايجابية ، ودراسة البيئة وما بها من مشكلات ومعوقات وفرص المساعدة خاصة تلك التى تنجم عن وصم الانسان وبوصفه مجرماً أو معوقاً أو مجنوناً أو متخلفاً عقلياً أو غير ذلك .

٢ ـ مضمون عملية التدخل :

لخدمة الجماعة أثر فعال فى مؤسسات الضبط الاجتماعى لأن القوى الجماعية الموجودة فى بعض الجماعات المنحرفة فى المجتمع عادة ما تكون السبب فى الانحراف ، وأن القوى الجماعية الجديدة فى المؤسسة عادة ما تشجع على التغيير ، وفى بعض الأحيان تكون عملية التدخل الفردى هى المثمرة ، ويجوز أن تشمل عملية التدخل كلا من الجانبين الفردى والجماعى، واذا كانت الأسرة هى سبب المشكلة فأن عملية التدخل فى الأسرة تكون ذا أهمية كبيرة .

٣ ـ تكوين الجماعة :

تتكون الجماعات من أعضاء ذوى مشكلات متجانسة ويمكن تطعيمها بأعضاء ذوى خبرات سابقة بالمؤسسة ويؤمنون الى حد كبير بأغراضها ٠

٤ ـ أهداف عملية التدخل :

الهدف الأساسى هنا هو تعديل اتجاهات الانحراف والسلوك المرتبط به ، وتشجيع السلوك الاجتماعى ، وعلى الأخصائى أن يشترك مع الأعضاء فى تعبئة الامكانيات المتاحة فى البيئة مثل المؤسسات والجماعات المختلفة للإسهام فى حل المشكلات المتعلقة بانحراف الأعضاء ، وفى كثير من الأحيان تتعارض أهداف الأعضاء مع أهداف الأخصائى والمؤسسة ، ولذلك فان الاخصائى قد يجد صعوبة فى التوصل الى صيغة تعاقدية مع الأعضاء ٠

٥ ـ استراتيجيات عملية التدخل :

تبنى الاستراتيجيات على أساس تخطيط البرامج التى تعمل على الأكثر من التفاعل الجماعى لإيجاد الحلول للمشكلات المختلفة والاهتمام بزيادة تأثير الجماعات على الأعضاء ٠

٦ ـ أساليب عملية التدخل :

يعمل الاخصائى على مساعدة الأعضاء على التعرف على حقيقة موقفهم وتصرفاتهم ورأى الآخرين عن سلوكهم واتاحة فرص المناقشة لهم ليعبروا عن آرائهم حول مشكلاتهم وحاجاتهم ، مع اتاحة الفرص الترويحية كالرحلات الجماعية مع التخفيف من مشاعر الغبن التى يشعرون بها نحو المؤسسة وخلق مشاعر ايجابية بينهم ٠

مؤسسات التأهيل الاجتماعى (اعادة التنشئة) :

توجه خدمات تلك المؤسسات نحو مساعدة الأفراد على اكتساب قيم ومهارات وخبرات جديدة ، وهم غالبا ممن يواجهون بعض المشكلات النفسية والاجتماعية ، ومثال ذلك مكاتب التوجيه الأسرى ومؤسسات التأهيل المهنى ، ومؤسسات المعوقين جسمياً وعقلياً والمستشفيات العقلية والسجون ومؤسسات مدمنى المخدرات وغيرها ٠

والعملاء هنا يكونون تحت ضغوط تدفعهم لطلب المساعدة ، بالاضافة الى شعورهم الشخصى بعدم الارتياح بسبب سوء حالتهم ، وعلى ذلك فهم أقل مقاومة للتغيير ، بل توجد لديهم الرغبة الفائقة لاعادة تأهيل أنفسهم ولكنهم يجدون صعوبة فى التغيير وذلك لاختلاف ما جبلوا عليه من طباع وأعمال عما يسعون الى القيام به حالياً ٠

١ ـ الدراسة :

التعرف على الصراعات التى يمر بها العضو عندما يمارس متطلبات دوره الجديد ، والتعرف أيضاً على العوامل الشخصية والقوى الاجتماعية التى أدت الى حالته الراهنة ، كذلك معرفة كيف يواجه العضو هذه الصراعات ، ولكى تتحقق عملية اعادة التأهيل بنجاح يجب تشجيع وتدعيم السلوك الجديد المراد اكتسابه بواسطة الجماعات الأولية الموجودة فى بيئة العضو وتزويده بالمهارات والمعلومات المختلفة التى تساعده على أداء دوره الجديد ٠

٢ ـ مضمون عملية التدخل :

التركيز على الجماعة ومساندة الأعضاء بعضهم البعض لتحقيق

أهدافهم الخاصة بإعادة التأهيل ومساعدة بعضهم البعض على القيام بأدوار ه
الاجتماعية فى الجماعة أثناء تعلمهم الأنماط الجديدة للسلوك .

٣ ـ **تكوين الجماعة :**

يجب أن تحقق الجماعة قدراً من التجانس على أساس نوعية
المشكلات والأهداف الخاصة بأعادة تأهيل الاعضاء ، وكذلك بعض الانشطة
والصفات الشخصية التى تعمل على تسهيل الاستفادة من الأنشطة والخدمات
التى تقدمها المؤسسة .

٤ ـ **أهداف عملية التدخل :**

إن أهداف عملية التدخل فى إعادة التنشئة تتضمن تعديل الدوافع
والتعليم واكتساب المهارة ، هذا بالاضافة الى حل المشكلات المعوقة للتغيير
فى الاسرة أو مكان العمل أوالبيئة ، ومن المهم أن نحد من الجوانب السلبية
عند العميل .

٥ ـ **استراتيجيات عملية التدخل :**

الاستراتيجيات الاساسية فى اعادة التنشئة أو اعادة التأهيل هى التربية
وحل المشكلات والتخفيف من الضغوط نتيجة التناقض الذى يواجه العميل
بين ما تعوده فى الماضى وبين ما يجب أن يكون عليه فى الحاضر ، وعلى
الاخصائى تدعيم التعاون المتبادل بين الأعضاء لمواجهة ما يضايقهم ويسئ
اليهم .

٦ ـ **أساليب عملية التدخل :**

إن أساليب عملية التدخل لإعادة التنشئة هى نفسها الوسائل التى
تستخدم بالنسبة الى عملية التنشئة ، ويضاف إليها بعض الوسائل التى تساعد

على الحد من الانحراف وصراع القيم بين الاعضاء وتعديل اتجاهاتهم وتنمية معارفهم ومساعدتهم على تحديد أهدافهم والعمل على تحقيقها .

متطلبات المدخل التنظيمى :

لتحقيق ما سبق يجب على الأخصائى أن يسعى للتوصل الى أنسب النظم البيئة لزيادة فاعلية الممارسة ويتطلب ذلك ما يلى :

١ ـ يجب أن تتضمن عملية البت فى القبول عدداً كبيراً من العملاء حتى نضمن عدداً كبيراً يمكن تحويله الى الجماعات ، وكذلك وجود قدر من التباين بين الأعضاء عند تكوين الجماعات يحقق قدراً معقولاً من التفاعل والحيوية .

٢ ـ **يجب ان يكون لاخصائى الجماعة السلطة الكافية ليكون عاملاً مؤثراً فى عملية الحاق العملاء بالجماعات .**

٣ ـ **يجب على المؤسسة ان توفر الامكانيات الضرورية مثل أماكن لاجتماعات الجماعات لممارسة انشطتها ، وكذل المال اللازم لتمويل البرامج والمعدات والقوى البشرية المناسبة " الأخصائى المتفرغ " حتى يمكن تقديم الخدمات والعمل مع البيئة على أحسن وجه ممكن .**

٤ ـ **يجب أن تعمل سياسة المؤسسة على ممارسة خدمة الجماعة على أحسن وجه ممكن وتحقيق أهدافها ، وعلى الاخصائيين أن يعملوا على تطويرها بأستمرار مع الاستعانة برأى الجماعات مراعاة للصالح العام ومقابلة حاجات أعضاء الجماعات المتجددة .**

٥ ـ يجب تشجيع التعاون الجماعى بين اخصائى الجماعة والأعضاء الآخرين من الجهاز الوظيفى بالمؤسسة والعمل كفريق ، والسماح

لأعضاء الجماعات بحضور بعض الاجتماعات بالمؤسسة بغرض توفير مناخ ديموقراطى للجماعات وتقوم بتحقيق أهدافها على أحسن وجه ممكن ٠

٦ ـ يجب أن يتصل أعضاء الجماعة والاخصائى بالبيئة التى تحيط بالمؤسسة ليفهموا العوامل التى تؤثر عليها وما بها من جماعات خاصة بالنسبة للمؤسسات المغلقة ٠

وتستند النقاط السابقة على قوة الاخصائى وقدرته على مساعدة العملاء والاستفادة من خدمات المؤسسة ٠

الفصل الثانى (*)

التقويم فى طريقة العمل مع الجماعات

أولاً : مفهـــــوم التقويم.

ثانياً : أغـــــراض التقويم.

ثالثا : خصـــائص عملية التقويم.

رابعا : اعتبـارات لنجاح عملية التقويم.

خامسا : المشـــاركين فى عملية التقويم.

سادساً : تصنـــيفات التقويم.

سابعا : مجـــــالات التقويم.

ثامنا : خطـــــوات التقويم.

تاسعا : وســــائل التقويم.

عاشراً : صعـــوبات عملية التقويم.

حادى عشر : المعايير التقويمية لعناصر طريقة العمل مع الجماعات.

ثانى عشر : نمـــاذج إستمارات التقويم.

(*) قام بإعداد هذا الفصل الدكتور / سامى مصطفى زايد.

التقويم في طريقة العمل مع الجماعات

أولاً : مفهوم التقويم.

يعتبر التقويم فى إطار اللغة العربية هو مصدر الفعل قوم، والتقويم يفيد معنى نسبة الشئ إلى قيمته أو تعريفه بواسطتها، كذلك هو يفيد أو يتضمن تحديد قدر الشئ أو الشخص ومعرفة منزلته، يستوى فى ذلك قيمته الماديةأو المعنوية.

وهناك ثلاثة معان أو دلالات يفيدها الفعل "قوم"، وهى:

أ- قوم المعوج أى عدله، وأزال عوجه.

ب- قوم السلعة أى سعرها وثمنها، أى حدد لها سعراً معيناً، وثمناً محدداً.

ج- قوم الشئ أو الشخص بمعنى قدر قيمته ومنزلته.

وهكذا أصبح التقويم يتضمن كلا من تقدير قيمته او قدر منزلة الشئ أو الشخص وإصلاح ما فيه من عوج وعدم إستقامته[١].

ويختلف مفهوم التقويم بصفة عامة بين المتخصصين فى عمليات التقويم. فالبعض ينظر إلى التقويم على أنه الوسيلة التى يمكن أن نطمئن إليها لقياس مدى الإنجاز فى ضوء الكفاءة والفعالية، بينما البعض الآخر يرى أن التقويم يستهدف التأكد من أن الإستراتيجيات والمهارات المستخدمة تتفق وطبيعة الأهداف المراد الوصول إليها[٢].

والتقويم بصفة عامة يعرف أنه " عملية تقدير القيمة لشئ ما، وهو العملية التى تعمل على نجاح أى عمل، فتقويم أى برنامج تعنى معرفة مدى ما حققه هذا البرنامج من أهداف والإطمئنان على حسن

---

(١) محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المعاطى، المنهج العلمى فى بحوث الخدمة الاجتماعية: أسس نظرية ونماذج تطبيقية، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٥، ص ١٧٥.

(٢) احمد مصطفى خاطر، الإدارة وتقويم مشروعات الرعاية الاجتماعية، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٤، ص ١٩١.

سير العمل بالبرنامج، ومراجعة نتائجه من وقت لآخر حتى يتاكد القائمون عليه انه يسير وفق الخطة الموضوعة[1].

وللتقويم أهمية كبيرة فى مهنة الخدمة الاجتماعية، نظراً للاخذ بالأساليب العلمية فى التخطيط لكافة المشروعات والبرامج التى تستهدف تنمية الفرد والجماعة والمجتمع، ولا جدال فى أن الاخصائيين الاجتماعيين ومن يتولون وظائف الإشراف يهتمون بما وصلت إليه جهودهم، وهل حققت اهدافها، مع تحديد العوامل التى ساعدت فى نجاحها أو الأسباب التى أدت إلى عدم جدواها، وهل فى الإمكان التركيز على برامج معينة دون غيرها، وماهى الخبرات الإيجابية والسلبية التى يمكن إستخلاصها من التجارب التى مرت بها تلك البرامج.

والتقويم فى الخدمة الاجتماعية نعنى به " تحديد للقيمة الفعلية للتغييرات التى تصاحب الجهود التى تبذل فى نواحى العمل المختلفة فى ضوء أهداف الجهاز او هيئة أو فى مجال عمل ما، فهمو عملية كشف عن مدى تحقيق الاهداف، وتتم بواسطة الجهاز المختص بالإشتراك مع من له سلطة الإشراف، وعن طريقه يستطيع العاملون أن يروا بسهولة مدى ما وصلوا إليه من تحقيق اهدافهم المقصودة وبدون هذا التقويم يعجز الجهاز أو الهيئة كما يعجز العاملون به عن تحقيق النمو والتقدم[2].

ويعرف التقويم أيضاً بانه عملية تقرير الشئ أو كميته بالنسبة إلى معايير محددة، او مدى التوافق بين فكرة او عمل ما، وبين القيم السائدة، أى أن هدف التقويم هو الحكم الموضوعى على العمل المقوم صلاحاً وفساداً، نجاحاً وفشلاً، وذلك بتحليل المعلومات المتيسرة عنه، وتفسيرها فى ضوء العوامل والظروف التى من شانها ان تؤثر على

---

(١) رسمى عبد الملك رستم، **إعداد كوادر للعمل بالمنظمات غير الحكومية**، الجزء الأول، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٩، ص ١١٠.

(٢) سامية محمد فهمى، عبد المحى محمود حسن، **طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية**، الأسكندرية، مطبعة سامى، ١٩٩٤، ص ١٧٩.

العمل سواء من حيث الاهداف أم التخطيط، أم الإدارة، ام التمويـل، أم التوقيت، أم أسلوب التنفيذ، ام نوع الإستجابة أم صورة النتائج وتحديـد كل ذلك تحديداً موضوعياً دقيقاً أى أن التقويم عملية وزن وقياس تتضح بها عوامل النجاح ودواعى الفشل[1].

ويعد التقويم من العمليات الأساسية المهنية التى لا يمكن إغفالها عند ممارسة العمل مع الجماعات، كذلك عند تحديد مدى الإستفادة التى توصلنا إليها سواء من مهمة العضو أو الجماعة، وكـذلك مـا حققـه الاخصائى الاجتماعى وما توصلت إليه المؤسسة من أهـداف محـددة موضوعه اساساً فى نظام عملها الأساسى.

وتهتم طريقة العمل مع الجماعات بالتقويم منذ بداية العمل مـع الجماعة حتى نهايته حيث أن كل خطوة او مرحلة مهنية تتطلب القيـام بالتقويم، ونلاحظ أن كل مرحلة عبارة عن مكونات متفاعلة مع بعضها البعض تسعى إلى تحقيق أهداف محددة وواضحة ولذلك يتطلب الأمـر ضرورة القيام بالتقويم للتعرف على تلك الجوانب وتحديد النتائج التـى توصلنا إليها ومدى تأثيرها فى الحياة الجماعية[2].

ويهتم التقويم فى طريقة العمل مع الجماعات بجمع الادلة التـى تعين على معرفة التغيرات المصاحبة للجهود المبذولة خلال فترة زمنية معينة ويبدأ التقويم بتحديد أو صياغة الاهداف خاصة لكل من الأفـراد والجماعات، ومن الضرورى توضيح الأهداف عن طريق تمييز سلوك الفرد والجماعة والذى يمكن تفسيره بانه يعبر عن نمو الأفـراد الـذين يشملهم التقويم، ثم تخطيط الخبرات التى تسمع لها البرامج وتوفر فرص التكيف والنمو، وقد تكون هذه الخبرات طويلـة أو قـصيرة المـدى،

---

(١) السيد عبد الحميد عطيه وآخرون، **النظرية والممارسـة فـى خدمـة الجماعـة**، البحيرة، مطبعة البحيرة، ٢٠٠٩، ص ص ١٠٣ -١٠٤.

(٢) نصيف فهمى، نجوى الحصافي، **ديناميات العمل مع الجماعات**، الأسـكندرية، دار الطباعة الحرة، ٢٠٠٥، ص ٢٢٧.

ويتوقف ذلك على طبيعة الاهداف المباشرة القريبة أو البعيدة التى تتضمنها هذه الخبرات[1].

والتقويم إذن عملية يمكن بها إصدار الحكم على تحقيق العملية التربوية لهدافها وأغراضها والعمل على كشف نواحى النقص إن وجدت، وإقتراح الوسائل لإستكمال هذا النقص فى المستقبل وبعبارة اخرى فإن التقويم يعد وسيلة موضوعية او منهج علمى يهدف إلى الكشف عن حقيقة التأثير الكلى أو الجزئى لبرنامج من البرامج اثناء تنفيذه وبعد الإنتهاء منه[2].

ثانياً: أغراض التقويم.

يمكن تحديد أغراض التقويم بصفة عامة فى الآتى:

(١) الرغبة فى التعرف على مدى تحقيق الأغراض الموضوعة أو المطلوب تحقيقها أو المتوقع مقابلتها، وكذلك الإنجازات كماً واتجاهاً.

(٢) الرغبة فى معرفة اتجاه الجهود المبذولة ، وهل تسير فى اتجاهات متوازية مع الاحتياجات.

(٣) الرغبة فى الوقوف على مستوى الجهد الذى يهدف إلى تحقيق الأغراض.

(٤) تبين مواطن الضعف أو القوة فى أى عنصر من عناصر العمل (الأهداف – القيادة- الاستراتيجية- الوسائل المستخدمة) بغرض زيادة كفاءة العمل ودعم فاعليته أو بقصد تعديل مساره.

(٥) الرغبة فى فحص الأساليب المستخدمة لتحقيق الاغراض ومدى ملائمتها.

---

(١) إبراهيم بيومى مراعى، عدلى سليمان، **خدمة الجماعة وعمليتها المهنية والتطبيقية**، القاهرة، بدون دار نشر، ١٩٩٧، ص ٢٢١.

(٢) ماجدة كمال علام، **التدريب الميدانى فى المؤسسات الاجتماعية**، الأسكندرية، بدون دار نشر، ٢٠٠٣، ص ١٥٠.

(٦) الرغبة فى معرفة النتائج وهل تتناسب مع الجهود والأموال المبذولة.

(٧) تقدير أثر الجهود بقصد البعد عن الفجوات وما يتبعها من تفكك تنظيمى، او مشكلات وذلك بالتأكيد على ما يتطلبه الموقف من إجراءات.

كما يمكن تحديد أغراض التقويم فى طريقة العمل مع الجماعات بالآتى:

(١) التعرف على مدى التغيرات التى طرأت على عضو الجماعة وذلك فى ضوء اهداف الطريقة وتحقيق العضو لهدافه الخاصة سواء اكانت تمثل رغباته او ميوله وإحتياجاته، كذلك اغراض الجماعة التى ينتمى إليها.

(٢) التعرف على مستوى التغيرات التى طرأت على الجماعة كوحدة فى ضوء اهداف طريقة العمل مع الجماعات وكذلك فى ضوء خصائص الجماعة ومراحل نموها وبرامجها وقيادتها وتماسكها[١].

(٣) تحديد الأهداف أو الأغراض المعلنة سلفاً من تقويم الخدمات مثل تغطية فئات جديدة بالخدمات، تحسين مستوى الخدمات المقدمة، استحداث خدمات جديدة[٢].

(٤) تحديد مدى نجاح المؤسسة او فشلها فى تحقيق الأغراض التى أنشئت من أجلها وتحديد درجة مساهمة الاعضاء.

(٥) إختيار مبادئ ونظريات طريقة العمل مع الجماعات وعناصر القوة والضعف فيها عند استخدامها فى برامج ومواقف العمل لطريقة العمل مع الجماعات[٣].

---

(١) عدلى سليمان، **العمل الجماعى والتنمية : من منظور الخدمة الاجتماعية**، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٥، ص ص ٣٧١ -٣٧٢.

(٢) محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المعاطى، **المنهج العلمى فى بحوث الخدمة الاجتماعية**، مرجع سابق، ص ١٨٠.

(٣) السيد عبد الحميد عطية، **أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات**، البحيرة، مطبعة البحيرة، بدون تاريخ، ص ٩٤.

(٦) التعرف على طبيعة محتوى أهداف البرنامج، وهل الأهـداف فردية أو متكاملة وكيفية تحقيق تلك الأهداف ودور كـل مـن عضو الجماعة والجماعة والمؤسسة فى تحقيقها[١].

(٧) توضيح مقترحات فريق التقويم والتى قد تتمثل فى:

- إيجاد برنامج بديل.
- إعادة تجديد الاهداف.
- إعادة التاكيد على الإجراءات والوسائل.
- إستخدام إجراءات ووسائل جديدة[٢].

ثالثا : خصائص عملية التقويم.

هناك سمات وخصائص لابد وأن تتوافر فى عملية التقويم حتى تحقق الأهداف المرجوة منها وتؤدى وظيفتها بنجاح وتشير بإيجاز لأهم هذه الخصائص:

(١) التقويم عملية ضرورية:

حيث تتمكن من خلال تلك العملية من معرفة ما تم إنجازه بقـصد العمل على تحسين الممارسة المهنية، لا فإنه يمكن النظر إلى تلك العمليـة على أنها إجبارية وليست اختيارية فليس من حق الأخصائى إذا كان راغبا فى أن يؤدى عمله بكفاءة أن يقرر القيام بتلك العملية. أو إهمالها حيث أن دوره المهنى يستوجب الاهتمام بها والحرص على القيام بها والاستفادة من نتائجها.

(٢) التنظيم:

يجب أن تجمع نتائج الاختبارات وبياناتها وتنظم وتحلل، بحيـث يصبح تفسيرها ممكنا وذا مغزى وغرض، فنتائج البرنامج التقويمى سواء كانت كمية، أى فى صورة درجات أو أرقام، أو كيفية يجب أن تلخص فى

---

(١) جمال محمد أبو شنب، أصول الفكر والبحث العلمـى، الأسـكندرية، دار المعرفـة الجامعية، ٢٠٠٤، ص ١٧٠.

(٢) محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المعاطى، مرجع سابق، ص ١٨١.

إطار واضح من التقديرات وأن تتحول إلى صورة إحصائية أو رسوم بيانية أو تقارير لغوية، وأن توصف اتجاهات هذه النتائج باستخدام الطرق الملائمة من التحليل الإحصائى أو تحليل المحتوى، وأن تقدم فى جميع الأحوال فى صورة قابلة للفهم والنقل، والاتصال بحيث تعطى صورة عن الفرد يمكن مقارنتها بصورة سابقة له فيساعد ذلك فى التعرف على اتجاهات نموه فى المجالات المختلفة وكذا مقارستها بصورة زملائه الآخرين.

(٣) الوظيفية:

حيث لابد أن يعرف كل أعضاء المؤسسة التى تجرى منها عملية التقويم على ما يمكن أن تقدمه من خدمات تعود بالنفع على المؤسسة بشكل عام وتساعد فى تحقيق أهدافها حيث أنها عملية لا تنتهى بمجرد التوصل إلى بعض النتائج، ولكن يعقب ذلك إدراك واعى لكيفية الاستفادة بما تم التوصل إليه.

(٤) الشمول:

فلا ينبغى أن ينحصر الاهتمام بالتقويم على المعارف والحقائق والمفاهيم، بل يتسع ليشمل الاتجاهات والميول والتفكير لنا قد، والتوافق الشخصى والاجتماعى.

ويمكن القول أن التقويم عند تناوله كعنصر من عناصر طرقة العمل مع الجماعات مثل عضو الجماعة مثلا فإننا نتناوله من جوانب متعددة مما يجعلنا نصف التقويم بالشمول.

(٥) الاستمرارية:

حيث أن عملية التقويم لا يقتصر القيام بها عند نهاية العمل مع الجماعة فقط، بل يجب أن تتم بصورة دورية منتظمة أى على فترات زمنية معينة منذ بداية العمل مع الجماعة وأثناء ممارسة الجماعة لأوجه النشاط داخل البرنامج وحتى النهاية حيث أن لكل مرحلة خصائصها ومتطلباتها ويسهل التقويم الموصلى عملية التقويم النهائى.

(٦) التنوع:

وتعنى بذلك استخدام الوسائل المتعددة دون الاكتفاء إحدى الوسائل فقط، حيث أن بعض الوسائل لها مزايا ولها عيوب أيضا، كما أن ما يمكن استخدامه لتقويم أحد العناصر قد لا يكون مناسبا لتقويم عنصر آخر لذا يصبح من المناسب استخدام أكثر من وسيلة.

(٧) التقويم عملية مشتركة:

حيث لا تقتصر تلك العملية على الأخصائى فقط ولكن من الأفضل اشتراك أعضاء الجماعة أو العاملين بالمؤسسة أو ذوى المناصب الإدارية والمستفيدين أو أولياء الأمور فى تلك العملية أو بعضهم على حسب البرنامج التقويمى والحاجة إلى اشتراكهم[١].

رابعا: اعتبارات لنجاح عملية التقويم.

لكى تحقق عملية التقويم أهدافها لابد وأن نراعى الاعتبارات الآتية:

١- وضوح أهداف عملية التقويم أمام كافة المشتركين فى عملية التقويم.

٢- وجود اتفاق بين المشاركين فى عملية التقويم بالنسبة لإجراءات المناسبة أو الخطوات التى يمكن إتباعها لإتمام عملية التقويم[٢].

٣- أن يتجه التقويم لقياس الموضوع المراد قياسه لإصدار الحكم عليه.

٤- أن يكون التقويم شاملا للموضوع المراد تقويمه.

٥- أن تكون أدوات التشخيص فى التقويم صالحة، لأن التشخيص الصحيح يتوقف على صلاح الأدوات، كما يتوقف عليها احتمال التفسير الدقيق.

---

(١) فؤاد أبو حطب وآخرون، **التقويم النفسى**، القاهرة، كتبة الأنجلو المصرية، ط٣، ١٩٧٨، ص ص٣٠،٣٢.

(٢) أحمد مصطفى خاطر، **الإدارة وتقويم مشروعات الرعاية الاجتماعية**، مرجع سابق، ص ١٩٥.

٦- أن تكون عملية التقويم مستمرة ومتداخلة، فعملية التقويم ليست خطوة ختامية فالتقويم ليس هدفا فى حد ذاته، وينبغى أن يسير التقويم جنبا وإلى جنب مع مختلف المراحل الإدارية من بدايتها إلى نهايتها وذلك لأن عملية التقويم يساعد على تحديد الأهداف ووضع الخطط وتستمر مع تنفيذ هذه الخطط بالوسائل المختلفة، فتجمع البيانات التى تدل على مدى تحقيق هذه الأهداف ثم تقدر النتائج وترصد وتفسر، ولا يقف أمر التقويم عند هذا الحد وإنما يستمر إلى ما هو أبعد من ذلك، وهو اقتراح التحسينات والتعديلات اللازمة فى الوسائل وربما فى الأهداف.

٧- يجب أن يكون التقويم بنائيا وعلاجها، فيجب ألا ننظر إلى التقويم على أنه مجرد تشخيص أو تقرير مصير إنما يجب أن تتخذه سبيلاً للإصلاح.

٨- أن يقوم التقويم على أساس من الأسلوب العلمى، وذلك بمراعاة التخطيط له وأن تلوث أدواته ووسائله صادقة[١].

خامسا: المشاركين فى عملية التقويم.

- مشرف المؤسسة: وهو الذى يتحمل العبء الأساسى فى عملية التقويم وذلك بفضل تدريبه وخبرته مسئوليته.
- لجنة فنية: تتكون من الأخصائيين فى مختلف الميادين ذات الاتصال الوثيق بالخدمة الاجتماعية كعلماء التربية وعلماء النفس العام، وعلماء النفس الاجتماعى، والمتخصصين فى مشاكل الأطفال والعمل وذلك من أجل استشارتهم وأخذ آرائهم فى الموضوع المراد قياسه[٢].

---

(١) رسمى عبد الملك رستم، مرجع سابق، ص ص ١١١، ١١٢.

(٢) محمد صالح بهجت، الإشراف فى العمل مع الجماعات، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٨٦، ص ١٦٧.

٣- **أولياء أمور الأعضاء:** ولهم فى عملية التقويم قيمة إيجابية وخاصة فى الأمور المتعلقة بخدمات المؤسسة وبرامجها ومدى ملائمتها لرغبات أعضائها وذلك لأنهم أقدر الناس على معرفة حاجات ومشكلات ورغبات أبنائهم ومن الممكن تكوين لجان من أولياء الأمور لدراسة وتقويم أى ناصية من النواحى المتعلقة بالمؤسسة وخدماتها.

٤- **أعضاء المؤسسة:** وهم أهمية كبرى فى عملية التقويم لأنهم المتخصصون مباشرة بخدماتى المؤسسة وبرامجها ولابد لنا أن تهتم بآراء الأفراد الذين ينقطعون عن الجماعة فقد يكون هناك سبب معين لهذا الانقطاع يتعلق بالجماعة، وكذلك لا يريد وأن تهتم بآراء الأعضاء القدامى فى عملية التقويم[1].

سادساً: تصنيفات التقويم.

للتقويم تصنيفات متعددة، وفيما يلى توضيح لأبرز هذه التصنيفات:

٩- تصنيف التقويم من حيث توقيت إجرائه:

١- **التقويم التمهيدى:** وهدف إلى جمع معلومات أساسية عن العناصر المختلفة لتخطيط برنامج ما بهدف الوقوف على جميع الظروف الداخلة فى البرنامج بما فى ذلك العملاء المستهدفين للتعرف على احتياجاتهم الحقيقية ويتم عادة قبل تجريب البرنامج.

٢- **التقويم التكوينى:** وهو توفير المعلومات التى تساعد على تحسينه وإعادة تشكيله حتى تصبح إجراءاته مناسبة لتحقيق أهدافه.

٣- **التقويم الختامى:** ويعنى الحكم على القيمة النهائية للبرنامج وعادة ما يكون معيار التقدير فى التقويم الختامى النواتج المقصودة،

---

(١) المرجع السابق، ص ١٦٧.

ويستخدم التقويم النهائى للحكم على البرنامج سواء باستمراره أو إيقافه[1].

٤- **التقويم التتبعى:** حيث أن نجاح البرنامج لا يعنى توقف عمليات تقويمه، إذا أن تضييق العملاء والظروف وتطور المجتمع وتبدل القائمين على البرنامج واستهلاك الأدوات والأجهزة يستلزم بالضرورة أن يكون هناك تقويم مستمر لتحديد الآثار المستمرة للبرنامج ومدى قدرته على الاستمرار فى النجاح وإدخال التعديلات اللازمة عليه.

ب- تصنيف التقويم من حيث القائمين به:

١- **تقويم داخلى:** إذا كان المقومين من العاملين فى البرنامج الذى يراد تقويمه.

٢- **تقويم خارجى:** إذا كان المقومين من خارج البرنامج.

٣- **تقويم داخلى- خارجى:** إذا كان يشترك فى فريق التقويم مقومين من داخل وخارج البرنامج[2].

ج- تصنيف التقويم من حيث شموليته:

١- **تقويم جزئى:** يهتم بتقويم بعض أجزاء البرنامج دون ربطه بالإطار العام للمؤسسة.

٢- **تقويم كلى:** وتعنى به تقويم مخرجات البرنامج ككل وعلاقته بأهداف والسياسة العامة للمؤسسة[3]، ويعتمد التقويم فى رسم السياسات المستقبلية على النتائج المرحلية أثناء فترة

---

(١) عدلى سليمان، **العمل الجماعى والتنمية من منظور الخدمة الاجتماعية**، مرجع سابق، ص ٣٧٤ عن: محمد عبد العزيز عيد، الندوة العلمية فى مجال تقويم البرامج الاجتماعية، الجمعية المصرية لتقويم البرامج، بحث محدود التوزيع عن الاتجاهات الحديثة فى تقويم البرامج، القاهرة ٥ فبراير ١٩٨٧.

(٢) المرجع السابق، ص ٣٧٥.

(٣) محمد عبد العزيز عيد، **مفاهيم التقويم وأسسه**، مجلة التقويم التربوى، الكويت، المركز العربى للبحوث التربوية لدول الخليج، ١٩٨٦،ص ٣٨.

محددة من البرنامج ومقارنتها بالأهداف النهائية للمشروع خلال تلك الفترة وباقتراح كيفية تدعيمها[1].

د- تصنيف التقيوم من حيث الامتداد المكانى:

١- تقويم ضيق (محلى): إذا حصر فى منطقة واحدة.

٢- تقويم واسع: إذا تناول البرنامج بكامل رقعة المكانية[2].

سابعا : مجالات التقويم.

ينصب التقويم أساساً على عناصر خدمة الجماعة (الفرد – الجماعة – الأخصائى – البرنامج – المؤسسة) وقد يتعدى ذلك إلى تقويم بيئة المؤسسة أو المجتمع المحلى الذى يضم المؤسسة.

ويمكن أن ينصب التقويم على الخدمات المقدمة أو الموارد الميسرة أو الإمكانيات وتوافرها[3]، حيث أن التقويم يعد بمثابة العملية التى تحدد أو تقرر مدى نجاح أو عدم نجاح الجماعة فى تحقيق أهدافها وبرامجها [4] ويمكن النظر إلى مجالات التقويم كما يلى:

أ- تقويم لتحديد النمو والتغيير، وهذا يتطلب الاهتمام بالأعضاء والجماعات والأخصائى.

ب- تقويم لتحديد الفعالية وينصب التقويم على البرنامج وإمكانات المؤسسة ومواردها والخدمات المقدمة واتصال المؤسسة بالمجتمع المحلى[5].

---

(1) Stephen Jone, Collins, internet – linked, dictionary of sociology, Collins, London, 2000, p 196.

(٢) عدى سليمان، العمل الجماعى والتنمية، مرجع سابق، ص ٣٧٥.

(٣) إبراهيم بيومى مرعى، عدلى سليمان، خدمة الجماعة وعملياتها المهنية والتطبيقية، مرجع سابق، ص ٢٢٤.

(4) David W. Johnson, Frank P. Johnson, Joining Together, Group Theory and Group skills, Allyn and Bacon, Boston, 2006, p 62.

(٥) السيد عبد الحميد عطية وآخرون، النظرية والممارسة فى خدمة الجماعة، مرجع سابق، ص ١٣١.

ج- تقويم لتحديد المنهاج المناسب لطبيعة المرحلة التى يمر بها البرنامج ويشمل الأبعاد التالية:

- درجة أو معدل الإنجاز (إسهامات البرنامج).
- مدى فعالية الأداء (المستوى المهنى).
- كفاءة البرنامج (الجدوى الاجتماعية لمقابلة مشكلات المؤسسة والبيئة الخارجية)[1].

ثامنا: خطوات التقويم.

يمكن تحديد خطوات التقويم فى الخطوات الآتية:

١- تحديد الهدف من التقويم:

حيث يجب أن تحدد الهدف من التقويم سواء أكان نوعيا أم شاملا بموضوعية، فلا يمكن أبدا أن تتم العملية التقويمية بنجاح دون أن يحدد الهدف من التقويم، حيث أن هناك تغيرات تحدث فى الفرد والجماعة ولا يمكنأن ترجع إلى البرنامج، كما أن هناك تغيرات قد تحدث دون أن يكون سبق وضعها فى الحسبان.

فإذا تمكنا من تحديد هدفى التقويم بدقة، أمكننا أن نستبعد تلك التغيرات التى حدثت نتيجة لعوامل خارجة عن البرنامج، كما يمكننا تقديرتلك التغيرات التى لم تكن فى الحسبان[2]، وعلى ذلك لابد من تحديد أهداف البرنامج والتى تتباين وتعدد للآتى:

أ- المضمون: وهل يحاول البرنامج تغيير المعتقدات أو الاتجاهات أو الاهتمامات أو المعارف أو السلوك.

ب- النطاق: من هم هدف البرنامج أو من الذى يحاول البرنامج تغيرهم وهل هم أعضاء أم جماعات ككل أم الأسر، أم البيئة.

---

(١) أحمد مصطفى خاطر، الإدارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية، **الأسس النظرية والممارسة العامة**، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ص ٢٩٣.

(٢) أنيس عبد الملك وآخرون، **خدمة الجماعة فى المجتمع الإشتراكى**، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٦٤، ص ٢٤٠.

ج- لمدى الزمنى: متى يرغب البرنامج فى حدوث التغيير وهل يحاول أن يحقق نتائج فى المدى القريب أم المدى البعيد.

د- الحجم: هل للبرنامج هدف واحد أم أهداف متعددة.

وما هى النتائج المرغوب إحداثها فى الجماعة والأعضاء والمجتمع، ولهذا يجب أن يشمل قياس نتائج التقويم الجوانب السلبية والإيجابية أيضا(1).

ويعد تحديد الهدف من عملية التقويم من أهم الضغوط أو الصعوبات التى تواجه عملية التقويم ومراحل العملية التقويمية نتيجة لوجود ميكانيزيمات لحيل دفاعية تواجه إجراء عملية التقويم سواء من داخل البرنامج أم من البيئة المحيطة(2).

٢- تحديد المعايير والمحكات وقياسها:

يجب ألا تكون المعايير المستخدمة فى التقويم معقدة أو يصعب فهمها، بل يجب أن تكون سهلة ومن الممكن قياس النتائج على أساسها، ولا يجب أن يتفرد شخص واحد بوضع تلك المعايير، بل يجب أن يشكل لجنة يشترك أعضاؤها فى وضع المعايير وتحديد معانيها ومفهومها، كما يجب أن تفسر تلك المعايير وتحدد لكل الأشخاص المشتركين فى العملية التقويمية(3)، ويستحسن الاستعانة بخبراء لوضع وقياس تلك المعايير.

ويجب عند وضع المعايير المستخدمة فى التقويم الاستفادة من الأساليب المختلفة للبحث العلمى والالتزام بقواعد المنهج العلمى والاستفادة من القواعد المتبعة فى البحوث التجريبية ونماذج البحث الوصفى وطريقة المسح الاجتماعى ودراسة الحالة باستخدام أدوات

---

(١) كرم محمد الجندى وآخرون، **عمليات الممارسة المهنية فى طريقة العمل مع الجماعات**، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، بدون تاريخ، ص ٢٠٣.

(2) Victor Jupp, the sage dictionary of social research methods, sage publications Lid, London, 2006, p 105.

(٣) سعيد يمانى الموضحى، **محاور الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات**، بدون نشر، القاهرة، ١٩٩٦، ص ٢٢١.

ومقاييس مختلفة[1]، وتعد عملية التقويم بالنسبة لطريقة العمل مع الجماعات إحدى التطبيقات العلمية للأبحاث الاجتماعية وتتضح أهميتها عند تصميم الخطط المستقبلية للمؤسسات والجماعات التى تنتمى إليها، كما أنها تعطى أحكاما قياسية عن الوضع الراهن للجماعات والمؤسسات، ولا يقتصر التقويم على مجال محدد بل يعتمد عليه عند تقديم الخدمات الاجتماعية بصفة عامة، ولا سيما الخدمات التعليمية والصحية[2].

ومن أهم المحكات التى يمكن الحكم من خلالها على النجاح والفشل لممارسة طريقة العمل مع الجماعات وترابط هذه الجماعات فيما بينها المحكات الآتية:

أ- الجهد: ويتركز تقويم الجهد كمعيار للنجاح على كمية ونوعية النشاط المبذول من خلال تقويم المدخلات والطاقة المبذولة بغض النظر عن العائد.

ب- الآداء: وينصب تقويم الآداء على نتائج الجهد أكثر مما يهتم بالجهد ذاته باعتباره معياراً للأثر أو النتيجة، ويتطلب قياساً للإنجاز فى ضوء نتائج البرنامج ومقدار ما تم تحقيقه من الهدف الأكبر.

ج- كفاية الأداء ويتركز تقويم كفاية الأداء على مدى اقتراب النتائج التى يحققها البرنامج من الهدف الرئيسى الذى قصد إليه، فمثلا برنامج لرعاية المسنين قد يكون غير كافي لمواجهة المشكلات التى يقابلها المسن سواء على المستوى الأسرى أو المؤسس أو المجتمعى.

د- **الفعالية**: قد يكون للبرنامج نتائج إيجابية، ولكن مع ذلك قد يكون هناك برامج أخرى أفضل منه فى تحقيق نفس النتائج.

---

(١) السيد عبد الحميد عطية، **النظرية والممارسة فى خدمة الجماعة**، مرجع سابق، ص ١٢٢.

(2) Roger Gomm, Social Rsearch Methodology, crom well press ltal, London, 2008, p 328.

هـ- العملية: والتى من خلالها تتعرف على الكيفية التى يعمل بها البرنامج ويحدث وآثاره، أو التعرف على خصائص التى لم تساعد على تحقيق البرنامج لأهدافه ويتركز تقويم العملية على خصائص البرنامج ذاته، وعلى سياق الموقف الذى تم فى إطاره البرنامج. [1]

٣- تحديد منطق التقويم:

يعتمد منطق التقويم على أن برنامج خدمة الجماعة هو وسيلة لأحداث التغييرات المطلوبة، بمعنى أن أعضاء الجماعة سوف يقومون بأنماط سلوكية مختلفة نوعا ما عن تلك الأنماط التى كانوا يمارسونها قبل قيامهم بالبرنامج.

تلك التغيرات التى اعتبرت سلوكهم من الممكن قياسه بالنسبة لمعايير محددة، ويتعرض الأفراد والجماعات لعوامل خارجها تئر على سلوكهم بحيث يمكننا أن نرجع التغيرات التى تحدث فى السلوك لعوامل خارجية عن البرنامج[2].

٤- جمع البيانات:

حيث يتم جمع البيانات من خلال عدة أدوات عن طريق كل أداة على حدة أو مبهم مجمعين ومن نماذج تلك الأدوات:

- الملاحظة.
- استمارة المقابلة.
- الاستفتاءات.
- التسجيل.

---

(١) انظر:

- السيد عبد الحميد عطية، النظرية والممارسة فى خدمة الجماعة، مرجع سابق، ص ص ١٢٣، ١٢٤.
- كرم محمد الجندى وآخرون، عمليات الممارسة فى طريقة العمل مع الجماعات، مرجع سابق، ص ٢٠٤.

(٢) سامية محمد فهمي، عبد المحي محمود حسن، طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص ١٨٨.

٥- تفسير وفهم النتائج وتحليلها:

بعد أن تجمع البيانات تفرغ ثم تجدول وتحلل تلك الجداول للحصول على الحقائق بالهدف من العملية التقويمية ويجب أن يتضمن التحليل تفسير العلاقات المتعددة ووصفاتها.

٦- تحديد النتائج:

بعد أن يتم تحليل الجداول وإيجاد الارتباطات بينها تحدد النتائج المستخلصة من العملية التقويمية والتى على أساسها يتم وضع خطة العمل المستقبلية.

ويمكن الاستفادة من نتائج التقويم على النحو التالى:

أ- أن يختار اللجان التى ستتحمل مسئولية تنفيذ التوصيات التى استخلصت من نتائج التقويم ومتابعة التنفيذ وتقديم نتائج أعمالهم إلى من يسهمهم الأمر.

ب- احترام كل ما يوصى التقويم بإجرائه بكل ما يتعلق بالعمل مع الجماعات على أن يتم ذلك فى إطار إمكانيات المؤسسة وظروفها.

ج- يجب الاستفادة من نتائج التقويم فى القيام بتخطيط مستقبلى جديد يكون من شأنه تلافى الأخطاء التى حدثت فى الماضى، أو زيادة فرص الاستفادة من كل الإمكانيات المتاحة[١]

تاسعا: وسائل التقويم.

هناك طرق وأساليب وأدوات بحثية متعددة للحصول على البيانات الخاصة بالتقويم وتتعدد أهدافه ويمكن للأخصائى الاجتماعى أن يجمع بين أكثر من طريقة وأداة ويمكن عرض لنماذج لتلك الأدوات كالآتى:

١- الملاحظة:

والملاحظة التى نتحدث عنها كوسيلة من وسائل التقويم هى الملاحظة العلمية المقصودة والتى تختلف عن الملاحظة البسيطة

(١) المرجع السابق، ص ١٩٩.

لخضوعها لدرجة عالية من الضبط العلمى بالنسبة للملاحظة ومادة الملاحظة، كما يحدد منها ظروف الملاحظة كالزمان والمكان وهدف الملاحظة يجمع بيانات دقيقة عن الظاهرة موضع البحث بشكل يقسم بالدقة ويحدد الباحث مسبقا كيف ومتى وأين وما سيلاحظ والأكثر من ذلك أن الباحث يلاحظ كم يتكرر سلوك معين ومدته والفاصل الزمنى بين كل تكرار، وتستخدم الملاحظة لدراسة المشكلات التى من الممكن أن تحدث بين المسنين وبعضهم البعض فى دور رعايتهم، كما تستخدم أيضا لدراسة العلاقة بين أطفال الشوارع ومشرفيهم فى دور رعايتهم ومدى انصياع الأطفال لتعليمات المشرفين وللوائح المؤسسة[1].

وتستخدم الملاحظة أيضا فى تقويم سلوكيات جديدة اكتسبها بعض الأفراد أو تجنب أداء بعض أنماط السلوك حيث أن الإنسان كائن اجتماعى يتأثر باتجاهات الآخرين ومشاعرهم وتصرفاتهم وسلوكهم، أى يستطيع أن يتعلم عن طريق الملاحظة استجابتهم وتقليدها[2].

٢- المقابلة:

تعد المقابلة من أدوات جمع البيانات الهامة فى مجال البحث العلمى وترجع أهميتها إلى أن البيانات تجمع من مصادرها البشرية وتتم المقابلة فى حدود غرض البحث جمع البيانات الهامة فى مجال البحث العلمى وترجع أهميتها إلى أن البيانات تجمع من مصادرها البشرية وتتم المقابلة فى حدود غرض البحث وتستهدف جمع الحقائق، وعادة تمكن المقابلة الباحث من اختبار مدى صدق المبحوث ودقة إجابته عن طريق توجيه أسئلة أخرى مرتبطة بالموضوعات التى يشك بها الباحث الأخصائى.

---

(١) السيد عبد الحميد عطية، سامى زايد، **النظرية والممارسة فى خدمة الجماعة**، مطبعة البحيرة، البحيرة، ٢٠٠٨، ص ٢٠٩.

(٢) مروة عبد القادر البرى، **العلاقة بين أساليب التنشئة الوالدية والأمن النفسى لدى عينة من الجانحين وغير الجانحين**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠٧، ص ٤٦.

وتتضمن المقابلة ضرورة إلتـزام بتحديـد المكـانى والوقـت المناسبين مراعيا فى ذلك موافقة المبحوث، وأيضا يحـدد الأخـصائى الهدف من المقابلة والمعلومات التى ينبغى الحصول عليها.

ولذلك لابد للأخصائى الاجتمـاعى أن يـدرك علـى إجـراء المقابلات وأن ينمى بعض المهارات التى يستخدمها أثناء المقابلة مثـل مهارات الاستماع وتوجيه الأسئلة والتماس والتفاوض.

ومن مميزات المقابلة أنها تعطى الأخصائى فرصة للتعمق فـى فهم الظاهرة محل الدراسة وملاحظة سلوك المبحوث، كما تساعده على الكشف عن التناقضات فى الإجابة، وتتيح فوحدة للأخصائى أن يـشرح للمبحوثين الأسئلة التى تحتاج لوضوح فى المعنى، وأيضا تعد المقابلـة مفيدة فى المجتمعات التى ترتفع فيها درجة الأمية، وأيضا حين يكـون المبحوثين من كبار السن أو الفجرة الذين لا يستطيعون التركيـز فـى الوقائع وتسجيلها[1].

٣- الاستبيان:

الاستبيان هو استمارة البحث التى تتضمن الأسئلة التى سـوف توجه للمبحوث طول موضوع الدراسة. ويجب مراعاة القواعد الآتيـة عند إعداد استمارة البحث (الاستبيان):

- تحديد صيغة السؤال واحتمالات الإجابة عنه إذا كـان مـن النـوع المغلق النهاية أى محدد الإجابة، أو إذا كان مفتوح الإجابة وتحديـد تسلسلى الأسئلة التى تدور مباشرة حول موضوع الدراسة.
- تجنب وضع أسئلة لا مبرر لها وغيرها لأن ذلك يـشعر المبحـوث بعدم أهمية الاستمرار فى الإجابة.

---

(١) سامى زايد، **البحث العلمى كوسيلة للنهوض بالمنظمات غير الحكوميـة**، اعـداد كوادر للعمل بالمنظمات غير الحكومية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحـديث، ٢٠٠٩، ص ص ٣٧٧، ٣٧٨.

- يجب ألا يكون الاستبيان من الطول بحيث يجهد المبحوث فلا يتمل الإجابة عنه.
- ضرورة صياغة الأسئلة بعبارات واضحة يسهل فهمها وتتناسب مع المستوى الثقافى للمبحوث.
- ضرورة اختبار الاستمارة قبل تطبيقها على أفراد العينة.
- إجراء تعديلات على الاستمارة فى ضوء الملاحظات التى نتلقاها من أفراد العينة وأيضا بعد عرض لاستمارة للتحكيم العلمى على عدد من الخبراء والمتخصصين لمعرفة آرائهم[1].

٤- التسجيل:

تعتبر التسجيل احدى الوسائل الهامة للحصول على معلومات عن الفرد والجماعة والأخصائى والمؤسسة والمجتمع والبرنامج، بحيث يمكننا عن طريق التسجيل قياس نمو وتطور الفرد فى الجماعة، وقياس نمو وتطور الجماعة ككل وأيضا قياس نمو وتطور كل من أخصائى الجماعة والمؤسسة والمشرف. ويمكننا الاستعادة بكافة وسائل التسجيل كالرسوم البيانية أو المقاييس الاجتماعية أو التقارير فى الحصول على المعلومات والبيانات والإحصاءات اللازمة للعملية التقويمية[2].

٥- التقارير:

والتقارير هى التى يخصها الأخصائى بنفسه وتدل على أنه يعتنى بدراسة الجماعة وتوصياتها ويعنى بتنفيذ قراءاتها ولذا تشمل التقارير موافقتها ومشاكلها ومدى ما أداه الأخصائى للجماعة إزاء ذلك وما قدمه من خدمات للنهوض جميعا بهدف تطوير الطريقة التى يتعاون بها الأعضاء.

---

(١) المرجع السابق، ص ص ٣٧٨،٣٧٩.

(٢) سعيد يمانى العوضى، **محاور الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات**، مرجع سابق، ص ٢٢٤.

والتقارير عبارة عن تسجيل نشاط الجماعة أثناء ممارستها لبرامجها واحتمالتها والتقارير لها أهميتها بالنسبة للفرد والجماعة والأخصائى والمؤسسة والبحوث العلمية عامة.

وهناك أنواع متعددة من التقارير يستخدمها الأخصائى فى المواقف المختلفة فى حياة الجماعة ومنها:

أ- التقارير الإحصائية: وهى تعتمد على عرض الحقائق والمعلومات على أساس الأرقام، أى عرض الجانب الكمى للموضوع المراد عرضه والتقارير الإحصائية فى مؤسسات خدمة الجماعة تختلف عن بعضها حسب البيانات المراد عرضها ينصح أن تتعلق بالجماعة أو أعضائها أو المؤسسة وبإمكانياتها المختلفة أو المجتمع المحلى وعلاقة المؤسسة له.

ب- **التقارير الفردية الخاصة بالأعضاء:** وتضم بعض المعلومات الإحصائية عن الأعضاء بالإضافة إلى تقرير وصفى، وتختلف كل مؤسسة عن الأخرى فى كتابة التقارير والبيانات والمعلومات الت ويجب أن تحويها وتفيد فى تتبع نمو الأعضاء(١).

ج- **تقارير برامج المناسبات الخاصة:** حيث تقوم الجماعة بالعديد من الأنشطة مثل الحفلات والرحلات والمعسكرات، وهذه البرامج تحتاج إلى استعدادات خاصة يشترك منها كل الأخصائى وأعضاء الجماعة وتشمل تلك التقارير معلومات أساسية وإحصائية عن النشاط وجزء إعدادى وجزء تنفيذى وجزء تقويمى.

د- **التقرير الدورى:** وهو تقرير يسجل بصورة دورية منتظمة بعد كل اجتماع يتم بين الأخصائى والجماعة، و نعنى باجتماع الجماعة هذا الوقت المتاح لممارسة أنشطتها وليس شرط أن يكون تسجيل التقرير الدورى قاصرا على اجتماع لمناقشة ويتكون التقرير من

---

(١) سلمى محمود جمعة، ديناميكية العمل مع الجماعات، الأسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٧، ص ١٥.

أجزاء متعددة تشمل إحصائى واعدادى ووصفى وتحليلى وتخطيطى.

هـ- **التقرير التحليلى:** وهو تقرير شامل يتضمن كل ما يتعلق بالجماعة وأفرادها من ناحية، كما يعبر عن الجهود المهنة للأخصائى ومدى مساهمته فى أداء القيام به من تقارير فردية ودورية وإحصائية وتطبيق المقاييس الاحتمالية المختلفة، ويتضمن أجزاء متعددة مثل المقدمة النظرية وجزء إحصائى وجزء فردى وجزء جماعى وجزء خاص ببرنامج الجماعة وجزء خاص بدور الأخصائى وجزء خاص بالتقويم[1].

عاشراً: صعوبات عملية التقويم.

على الرغم من أهمية التقويم إلا أننا نجد مجموعة من الصعوبات والمعوقات التى يتعرض لها كل من الاخصائيين الذين عملون مع الجماعات أو من يعمل من الإداريين، ويمكن عرض هذه الصعوبات فيما يلى:

(١) مقاومة الاخصائيين لعملية التقويم:

من الصعوبات التى تعترض عملية التقويم تلك المقاومة الشعورية أو اللاشعورية من جانب الاخصائيين على إختلاف مستوياتهم التى يبدونها لمن يقوم بعملية التقويم ظناً منهم ان التقويم يسعى إلى الكشف عن اخطائهم، وهذا ظن خاطئ لا يتفق مع الأهداف الأصلية للتقويم، ومن ثم يتعاونون على تحقيقها، والحق أن التعاون شرط أساسى لنجاح عملية التقويم التى تعتمد أكثر ما تعتمد على دقة البيانات والمعلومات التى يقدمها الاخصائيون، ولا شك أن المدير المنفذ فى المؤسسة أو المشرفون بها هم المسئولون عادة عن تعريف الاخصائيين بهذه الحقيقة قبل بدء عملية التقويم[2].

---

(١) المرجع السابق، ص ١٥.

(٢) سامية محمد فهمى، عبد المحى محمود حسن، **طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية**، مرجع سابق، ص ٢١٥.

(٢) عدم توفر البيانات الدقيقة:

لا يهتم الاخصائى فى العمل مع الجماعات إلا بتسجيل البيانات الإحصائية ويغفل بقية الأنواع الأخرى من التسجيل، وبالتالى هذه البيانات تتفاوت فى درجة دقتها وصدقها، فقد يعتمد الاخصائى على سجل العضوية أو سجل الإشتراكات وسجل الحضو والغياب، وكلها بيانات إحصائية لا تفى الغرض منها، ويمكن التغلب على هذه الصعوبة بإعطاء التسجيل القصصى إهتمام خاص[١].

(٣) الفروق الفردية:

مما لاشك فيه أن هناك فروق فردية بين أعضاء الجماعة بعضهم البعض فى خصائصهم الجسمية، والعقلية، والانفعالية والاجتماعية وبالتالى قد يمثل ذلك صعوبة امام عملية التقويم حيث لا يوجد مستوى متماثل يمكن أن تبدأ منه تلك العملية عند الأعضاء كما يختلف الأعضاء فى درجة نموهم وسرعته ومدى استفادتهم من البرامج وإقبالهم عليها لأسباب ترجع إلى عوامل شخصية اكثر مما يمكن إرجاعها إلى عوامل خاصة بالجماعة ككل، أو البرنامج، كما تختلف الجماعات أيضاً بعضها عن البعض الآخر فى خصائصها ومرحلة وسرعة نموها.

بالإضافة إلى وجود فروق فردية بين الأخصائيون انفسهم فيما يتعلق بتأثر العامل الذاتى على تقويمهم فقد يختلف كل منهم فى حكمه على أحد المعايير فيطلق عليه احدهم بانه مقبول والآخر جيد لذا فإن الأمر يستوجب تحديد معايير موضوعية يلتزم به العاملون فى مجال التقويم مع الحاجة إلى تكوين فريق عمل وإستخدام ادوات للقياس تسمح بموضوعية الحكم[٢].

---

(١) ماجدة كمال علام، طريقة العمل مع الجماعات: مدخل للتكيف- التنمية- التقويم والإشراف، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٠، ص ١٥١.

(٢) سلمى محمود جمعه، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٨، ص ١٢٥.

(٤) التفاوت فى درجة نمو الاعضاء.

إن اعضاء الجماعة الواحدة لا ينمون جميعاً بدرجة واحدة، فبعض الأعضاء ينمون بدرجة كبيرة، والبعض الآخر ينمون بدرجة صغيرة، كما أن هناك من يكون بين بين، أو يظهر مشكلات حادة ولذلك يجب على الاخصائى الذى يقوم بعملية التقويم أن يكون واعياً لهذه الحقيقة ويقوم الجماعة على أساس الاشخاص المتوسطين الذين عادة ما يكونون غالبية الجماعة[1].

(٥) نقص عنصر الزمن المخصص لعملية التقويم:

إن عنصر الوقت أو الزمن من أهم العناصر فى إنجاز الأعمال وعملية التقويم كعملية تحتاج إلى وقت للقيام بها وقد لا يجد الأخصائى الوقت للقيام بتلك العمليةأو قد يقوم بها أن توفر لديه الوقت الكافى للقيام بعملية التقويم ويختلف الوقت المخصص لكل عملية من عمليات التقويم فمثلاً تقويم الأخصائى لذاته ولعمله يحتاج لوقت يختلف عن الوقت الذى يحتاج له تقويم عضر الجماعة أو البرنامج أو المؤسسة وهكذا[2].

(٦) تعدد الاغراض:

تتعدد أغراض الاعضاء عند إنضمامهم للجماعة وقد تختلف عن اغراض الجماعة أو المؤسسة، ولا نعنى بالطبع تعارض الأغراض فالإختلاف وارد مع إمكانية حدوث التلاقى او التكامل فى تلك الأغراض.وعند قياس العائد أو النتائج التى تحققت فقد نجدها قد تحققت عند بعض الأعضاء دون البعض الآخر أو تحققت عند الأعضاء ولم تتحقق بنفس القدر عند المؤسسة أو الجماعة ككل [3].

---

(١) سامية محمد فهمى، عبد المحى محمود حسن، **طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية**، مرجع سابق، ص ٢١٩.

(٢) السيد عبد الحميد عطيه، سلمى محمود جمعه، **النظرية والممارسة فى خدمة الجماعة**، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠١، ص ١٢٧.

(٣) سلمى محمود جمعه، **طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق**، مرجع سابق، ص ١٢٦.

حادى عشر: المعايير التقويمية لعناصر طريقة العمل مع الجماعات[1].

(١) المعايير التقويمية لخصائى الجماعة:

- هل يقوم الأخصائى بتحديد الاهداف؟
- هل يعرف الاخصائى الخطوات التى يتبعها؟
- هل يعرف ما يرغب فى الوصول إليه نتيجة الخبرة الجماعية؟
- هل ترتبط أهداف الاخصائى بأهداف المؤسسة؟
- هل ينمى الاخصائى علاقة مهنية فعالة مع اعضاء الجماعة؟
- هل يقوم بالإستثارة، والتوجية والتأثير فى الجماعة وليس السيطرة عليها؟
- هل يتمتع بإدارك مهارات علمية يستخدمها فى مساعدة أعضاء الجماعة؟
- هل يساعد اعضاء الجماعة للقيام باعمال تلقائية؟
- هل يساعد الجماعة لتحقيق التماسك فى الجماعة؟
- هل يساعد الجماعة على غنشاء علاقات تعاونية؟
- هل يساعد الجماعة للتحرك نحو العمل؟
- هل يدرك أهمية الفروق الفردية؟
- هل يقوم بالتسجيل للعمليات المهنية؟
- هل يدرك العلاقة بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى بالمجتمع؟
- هل يعرف موارد المجتمع كى يستخدمها لخدمة الجماعة التى يعمل معها؟
- هل يشجع الاعضاء لمواجهة المشكلات كجماعة ويعملون متعاونين لحلها؟
- هل يستطيع مواجهة الصراع داخل الجماعة؟

---

(١) أنظر فى ذلك:

- سامية محمد فهمى، عبد المحى محمود حسن، **طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية**، مرجع سابق، ص ص ١٩٨ – ٢١٥.
- ماجدة كمال علام، **طريقة العمل مع الجماعات: مدخل للتكيف– التنمية– التقويم والإشراف**، مرجع سابق، ص ص ١٥٦–١٧٣ .
- السيد عبد الحميد عطيه، سلمى محمود جمعه، **النظرية والممارسة فى خدمة الجماعة**، مرجع سابق، ص ص ١٣١ –١٣٥.

- هل يفهم احتياجات المجتمع وظروفه الخاصة؟
- هل يلتزم بقيم ومعايير المجتمع؟
- هل يطبق سياسة المؤسسة لصالح اعضائها؟

(٢) المعايير التقويمية للمؤسسة:

- هل للمؤسسة غرض واضح التحديد واضح الفهم مستمد من حاجات المجتمع والجماعة والفرد؟
- هل للمؤسسة سياسة واضحة فى تكوين الجماعات تشجع عن قصد على الانتفاع بعضوية الجماعات الأساسية؟
- هل تقوم إدارة المؤسسة وتنظيماتها على أسس ديمقراطية؟
- هل تراعى المؤسسة المستوى المهنى للعاملين فيها؟
- هل للمؤسسة نظاماً واضحاً للعضوية يضمن معلومات كافية عن الأعضاء؟
- هل تخدم المؤسسة البيئة الاجتماعية الموجودة بها؟
- هل للمؤسسة علاقة بالمؤسسات الأخرى بالمجتمع؟
- هل تشترك في المؤتمرات والندوات التى تتعلق بطبيعة الخدمات التى تقدمها وتخدم عملائها؟
- هل تحرص المؤسسة على توطيد العلاقات بين الجماعات؟
- هل توفر الإمكانيات اللازمة لممارسة الأنشطة والبرامج؟

(٣) المعايير التقويمية لعضو الجماعة:

- هل يلتزم عضو الجماعة بالحضور فى اجتماعات الجماعة؟
- هل اكتسب العضو مهارات جديدة من خلال عضويته للجماعة؟
- هل إكتسب العضو معلومات جديدة؟
- هل للعضو علاقات إيجابية وتعاونية مع اعضاء الجماعة؟
- هل يشارك عضو الجماعة فى مسئولياتها واعمالها؟
- هل اخذ العضو مراكز قيادية فى الجماعة؟

- هل العضو متعصب لأفكاره وآرائه؟
- هل يمثل العضو مكانة إجتماعية فى الجماعة؟
- هل العضو متوافق مع الاعضاء الآخرين؟
- هل تظهر على العضو مظاهر سوء التكيف؟
- هل يتمتع العضو بقدرات وإمكانيات جسمية وعقلية؟
- هل علاقة العضو بالاخصائى طيبة؟

(٤) المعايير التقويمية للجماعة:

- هل نسبة الحضور فى الجماعة مرتفعة؟
- هل للجماعة تنظيم واضح للقيام بأعمالها؟
- هل للجماعة مجموعة من المعايير الأخلاقية والقيم؟
- هل للجماعة اهداف واضحة؟
- هل إستطاعت الجماعة تحقيق اهدافها؟
- هل قدرات الجماعة تتناسب مع اهدافها؟
- هل للجماعة سياسة واضحة مع قبول اعضائها؟
- هل المؤسسة قادرة على إشباع إحتياجات أعضائها؟
- هل تمارس الجماعة مجموعة من البرامج تناسب اعضائها؟
- هل تساهم الجماعة فى تحقيق اهداف المؤسسة؟
- هل للجماعة سياسة واضحة فى اتخاذ قراراتها؟
- هل تتخذ الجماعة القرارات بطريقة جماعية؟
- هل العلاقات فى الجماعة تعاونية؟
- هل للجماعة برنامج واضح ؟
- هل تتيح الجماعة القراءة لعضائها لإكتساب خبرات جديدة؟
- هل تقوم الجماعة بحل مشكلاتها؟
- ما هى مرحلة النمو التى وصلت إليها الجماعة؟
- هل الجماعة وصلت لدرجة من التماسك؟

(٥) المعايير التقويمية للبرنامج:

- هل البرنامج مخطط وفق لهداف واضحة؟
- هل البرنامج يناسب إمكانيات الأعضاء والجماعة؟
- هل تتاح الفرصة للخبرات التقدمية؟
- هل يشترك الأعضاء فى وضع وتصميم البرنامج؟
- هل يسمح البرنامج بإشتراك كل اعضاء الجماعة؟
- هل يساعد البرنامج فى تحقيق اهداف المؤسسة؟
- هل يحقق البرنامج حاجات البيئة الاجتماعية؟
- هل يشبع البرنامج إحتياجات أعضاء الجماعة؟
- هل تشتمل امكانيات وموارد البيئة فى تصميم البرنامج؟
- هل للمؤسسة مقاييس تستخدمها دورياً لتقويم البرنامج؟
- هل البرنامج صالح للتنفيذ؟
- هل مسئوليات البرنامج واضحة المعالم؟
- هل يتيح البرنامج الفرصة لعضاء الجماعة للقيام بمسئوليات قيادية؟
- هل يتيح البرنامج الفرصة لعضاء الجماعة للقيام بالتبعية فى بعض المواقف؟
- هل يستخدم الأسلوب الديمقراطى فى وضع وتنفيذ البرنامج؟
- هل يتيح البرنامج الفرصة للأعضاء للإبتكار؟

ثانى عشر: نماذج إستمارات التقويم.

صحيفة تقويم الفرد

إسم العضو:　　　　تاريخ التقويم: من　　　　إلى

إسم الجماعة　　　　إسم الاخصائى:

	معيار العضو	الإتجاه			
		تراجع	ثبات	تقدم طفيف	تقدم كبير
(١)	الحضور				
(٢)	مهارات جديدة وميول				
(٣)	معلومات جديدة				
(٤)	الولاء العام والإنتماء				
(٥)	مقدار المشاركة				
(٦)	القيادة				
(٧)	التخلص من التعصب				
(٨)	المكانة الاجتماعية				
(٩)	أعراض سوء التكيف				
(١٠)	الصحة				
(١١)	التقدم المهنى				
(١٢)	التقدم التعلميى				

صحيفة تقويم الجماعة

تاريخ التقويم: من إلى

إسم الجماعة: إسم الاخصائى:

معيار الجماعة		الإتجاه			
		تراجع	ثبات	تقدم بطئ	تقدم كبير
(١)	الحضور				
(٢)	تنظيم الجماعة				
(٣)	المعايير الخلقية فى الجماعة				
(٤)	إتساع الأفق				
(٥)	المسئولية الاجتماعية نحو الأعضاء بعضهم ببعض				
(٦)	المسئولية الاجتماعية نحو المؤسسة				
(٧)	المسئولية الاجتماعية نحو المجتمع				
(٨)	زيادة الميول				
(٩)	حل الصراعات				
(١٠)	القيادة والمشاركة				
(١١)	التعاون فى تصميم الخطط				
(١٢)	تفكير الجماعة				
(١٣)	الانتماء والحالة المعنوية				
(١٤)	تقبل الاختلافات				
(١٥)	قلة الاعتماد على الاخصائى الاجتماعى				

صحيفة تقويم الأخصائى

تاريخ التقويم: من   إلى

إسم المؤسسة: إسم الاخصائى:

	معايير الأخصائى	التقدير				
		ضعيف جدا	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جدا
(١)	انتظـــام الأخـــصائى فـــى الحضور والانصراف					
(٢)	اســتفادة الأخـــصائى مـــن الإشراف					
(٣)	فهـــم الاخـــصائى للـــدوافع والحاجات الأساسية للسلوك					
(٤)	إيمان الاخـصائى بـــالفروق الفردية					
(٥)	مساعدة الأخصائى للاعضاء على التكيف فى الجماعة					
(٦)	إستخدام الاخـــصائى للجماعـــة كوسيلة للضبط الاجتماعى فـــى الجماعة					
(٧)	----------------					
(٨)	----------------					

التاريخ   إمـــضاء الاخـــصائى المقـــوم

أما عند استخدام الأسئلة تتخذ الاجابة عليها "نعم" أو " لا" فتكون الاستمارة كالآتى:

المراجع المستخدمة فى الفصل الثانى

أولاً: المراجع العربية.

١. إبراهيم بيومى مراعى، عدلى سليمان، **خدمة الجماعة وعمليتها المهنية والتطبيقية**، القاهرة، بدون دار نشر، ١٩٩٧.

٢. أحمد مصطفى خاطر، **الإدارة وتقويم مشروعات الرعاية الاجتماعية**، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٤.

٣. أحمد مصطفى خاطر، **الإدارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية، الأسس النظرية والممارسة العامة**، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث.

٤. أنيس عبد الملك وآخرون، **خدمة الجماعة فى المجتمع الإشتراكى**، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٦٤.

٥. السيد عبد الحميد عطية، **أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات**، البحيرة، مطبعة البحيرة، بدون تاريخ.

٦. السيد عبد الحميد عطيه وآخرون، **النظرية والممارسة فى خدمة الجماعة**، البحيرة، مطبعة البحيرة، ٢٠٠٩.

٧. السيد عبد الحميد عطيه، سلمى محمود جمعه، **النظرية والممارسة فى خدمة الجماعة**، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠١.

٨. جمال محمد أبو شنب، **أصول الفكر والبحث العلمى**، الأسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٤.

٩. رسمى عبد الملك رستم، **إعداد كوادر للعمل بالمنظمات غير الحكومية**، الجزء الأول، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٩.

١٠. سامى زايد، **البحث العلمى كوسيلة للنهوض بالمنظمات غير الحكومية**، اعداد كوادر للعمل بالمنظمات غير الحكومية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٩.

١١. سامية محمد فهمى، عبد المحى محمود حسن، **طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية**، الأسكندرية، مطبعة سامى، ١٩٩٤.

١٢. سعيد يمانى الموضحى، **محاور الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات**، بدون نشر، القاهرة، ١٩٩٦.

١٣. سلمى محمود جمعة، ديناميكية العمل مع الجماعات، الأسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٧.
١٤. سلمى محمود جمعه، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٨.
١٥. عدلى سليمان، العمل الجماعى والتنمية : من منظور الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٥.
١٦. فؤاد أبو حطب وآخرون، التقويم النفسى، القاهرة، كتبة الأنجلو المصرية، ط٣، ١٩٧٨.
١٧. كزم محمد الجندى وآخرون، عمليات الممارسة المهنية فى طريقة العمل مع الجماعات، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، بدون تاريخ.
١٨. ماجدة كمال علام، التدريب الميدانى فى المؤسسات الاجتماعية، الأسكندرية، بدون دار نشر، ٢٠٠٣.
١٩. ماجدة كمال علام، طريقة العمل مع الجماعات: مدخل للتكيف- التنمية- التقويم والإشراف، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٠.
٢٠. محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المعاطى، المنهج العلمى فى بحوث الخدمة الاجتماعية: أسس نظرية ونماذج تطبيقية، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٥.
٢١. محمد صالح بهجت، الإشراف فى العمل مع الجماعات، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٨٦.
٢٢. محمد عبد العزيز عيد، الندوة العلمية فى مجال تقويم البرامج الاجتماعية، الجمعية المصرية لتقويم البرامج، بحث محدود التوزيع عن الاتجاهات الحديثة فى تقويم البرامج، القاهرة ٥ فبراير ١٩٨٧.
٢٣. محمد عبد العزيز عيد، مفاهيم التقويم وأسسه، مجلة التقويم التربوى، الكويت، المركز العربى للبحوث التربوية لدول الخليج، ١٩٨٦.

٢٤. مروة عبد القادر البرى، العلاقة بين أساليب التنشئة الوالدية والأمن النفسى لدى عينة من الجانحين وغير الجانحين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠٧.

٢٥. نصيف فهمى، نجوى الحصافى، ديناميات العمل مع الجماعات، الأسكندرية، دار الطباعة الحرة، ٢٠٠٥.

ثانياً: المراجع الأجنبية.

1. David W. Johnson, Frank P. Johnson, Joining Together, Group Theory and Group skills, Allyn and Bacon, Boston, 2006
2. Roger Gomm, Social Rsearch Methodology, crom well press ltal, London, 2008.
3. Stephen Jone, Collins, internet – linked, dictionary of sociology, Collins, London, 2000.
4. Victor Jupp, the sage dictionary of social research methods, sage publications Lid, London, 2006.

الفصل الثالث (*)

الإشراف فى طريقة العمل مع الجماعات

(١) تعـــــريفات الإشراف.

(٢) الإدارة والإشـــــراف.

(٣) وظـــــائف الإشراف.

(٤) خصـــــائص الإشراف.

(٥) أدوار المشـــــرف.

(٦) أسس العــلاقة الإشرافية.

(٧) العوامل المؤثرة فى العلاقة الإشرافية.

(٨) أهـداف الإشـــــراف.

(٩) مبـــــادئ الإشراف.

(١٠) أنواع المهــارات الإشرافية.

(*) قام بإعداد هذا الفصل الدكتورة / سلمى محمود جمعه.

مقدمــة

يعد الأخصائى الاجتمـاعى أحـد العنـاصر الأساسية التـى تقـوم عليها طريقة العمل مع الجماعات ، حيث أن دوره فى مساعدة الجماعـة يعـد على جانب كبير من الأهميـة هـذا الـدور الـذى يقـدر لـه النجـاح كلمـا توفـرت لـه العوامـل التـى تسـاعد علـى ذلـك مـن إعـداد مهنـى طيب وتوفـر خصـائص وصفات معينة واكتسابه الخبرات والمهارات المرتبطة بطبيعة عملـه ٠٠الـخ ويحتاج الأخصائى خاصة عند بداية العمـل الـى الرجـوع الـى شـخص أكثر خبرة منه لأستشارته فى بعض الأمور التى تواجهه عند عمله مع الجماعة ، ويتحقـق هـذا مـن خـلال الإشـراف الـذى توفـره المؤسسـة بتعيينهـا لبعـض الموظفين ذوى المؤهلات العلمية والخبرة الفنية والتدريـب التـى تمكنهـم مـن القيام بالإشراف على الاخصائيين الجدد ، أو المتطوعين ، أو طـلاب معـاهد وكليات الخدمة الاجتماعية ٠

ونظراً لأهمية عملية الإشراف فأننا سنتناولها تفصيلاً فى هذا الفصـل مما يلزم ان نوضح أولاً مفهوم الإشراف وفيما يلى تناولاً لبعـض التعريفـات الأجنبية والعربية للإشراف ٠

أولاً : التعريفات الأجنبية :

١ - تعريف ولسن وريلاند (١٩٤٩)

الإشـراف عبـارة عـن علاقـة بيـن مشـرف ، واخصـائيين اجتمــاعيين ويقوم المشرف نتيجة لما يمتاز به من معرفة وفهـم لذاتـه وللنـاس وللموقـف

الاجتماعى ولوظيفة المؤسسة بمساعدة الاخصائيين ليؤدوا وظائفهم ، وليتعاونوا على تحقيق أهداف المؤسسة [١] .

ويركز هذا التعريف على العلاقة التى تربط بين الأخصائى والمشرف خلال العلاقة الإشرافية كما يشير إلى أن عملية الإشراف عملية تعليمية ويربط تلك العملية بتحقيق أهداف المؤسسة .

٢ - تعريف فرجينيا روبنسن (١٩٤٩)

الإشراف فى محيط الخدمة الاجتماعية عملية تعليمية يقوم بها أحد الأشخاص المزودين بالمعرفة والمهارة بتدريب شخص آخر أقل معرفة ومهارة .

ويركز هذا التعريف على المظهر التعليمى للإشراف قبل ان يبرز المظهر الثانى للإشراف والذى يركز على الإدارة حيث يتضمن المجهودات التى تتعلق بطبيعة وتنسيق الأعمال التى يقوم بها الاخصائيون الاجتماعيون[٢].

٣ - تعريف ديموك وتريكر (١٩٥١) [٣]

الإشراف فى خدمة الجماعة والترويح هو الى حد كبير عملية تعليمية بواسطتها يساعد الأخصائيون الاجتماعيون عن طريق مشرف ليتعلموا ،

---

(1) Wilson & Rayiand, Social Group Work practice Houghton miffin Co. 1949, 1535.
(2) Lowrance shalman, supervision and consultation, in Encyclopedia of social work, 19 th Edition, N.A.S.W press Washingtion 1995. V.3 p.2373.
(3) Dimock & Trecker The super vision of group work and Recretion A ssociation press New work 1951. p. 250 .

ولينموا ، وليحسنوا من مهاراتهم بما يتفق مع حاجاتهم ، وقدراتهم بغرض الوصول بالجماعات الى أفضل المستويات الممكنة ، وبما يتفق مع أغراض وأهداف المؤسسة .

ويتضح من خلال هذا التعريف أنه يعبر عن المرحلة الزمنية التى ارتبطت فيها طريقة العمل مع الجماعات بالترويح . كما يركز التعريف على اعتبار الترويح عملية تعليمية .

٤ - تعريف أرثر ابراهامسن ١٩٥٩

الإشراف عملية إدارية ، وتعليمية تساعد الأخصائى الاجتماعى على أن يشخص أو يصمم ، وينفذ بكفاءة الخدمات التى يحتاجها العملاء من المؤسسة التى تقوم لمساعدتهم مهنياً [١] .

ويصلح هذا التعريف لتناول مفهوم الإشراف فى الخدمة الاجتماعية بشكل عام ، كما يشير هذا التعريف الى وظيفتى الإشراف التعليمية والإدارية .

٥ - تعريف كادوتشن Kadushin ١٩٧٦ [٢]

حيث يتناول هذا التعريف الإشراف من خلال تعريف المشرف حيث عرف مشرف الخدمة الاجتماعية بأنه أحد أعضاء الهيئة الادارية بالمؤسسة والذى يقوم من خلال سلطته بتوجيه وتنسيق وتعزيز وتقييم الأعمال التى يؤديها المشرف عليهم والتى يكونون مسئولين عنها .

---

(1) Arther Abrahamson C. Group Methods in supervision and staff Development N.Y. Harper and Brothers 1959 p. 6.

(2) Lawrence, Shulman, Op. Cit. p. 2373.

ولتنفيذ هذه المسئولية فان المشرف يؤدى الوظائف الإدارية والتعليمية، والتدعيمية من خلال تفاعله مع المشرف عليهم فى إطار علاقة ايجابية ، والهدف الاساسى للمشرف من عملية الإشراف هى ان يقدم لعملاء المؤسسة أفضل مستوى ممكن من الخدمة سواء من حيث الكم أو الكيف وفى أطار سياسة المؤسسة وإجراءاتها .

أى أن هذا التعريف يضيف الى الوظيفتين السابقتين الادارية ، والتعليمية وظيفة أخرى وهى الوظيفة القيادية التدعيمية والتعبيرية والتى تركز على مشكلة مساندة ، وتدعيم وتشجيع الاخصائية الاجتماعية عن طريق مدهم بالدعم والمساندة وبذل المجهودات لمساعدتهم عندما يكون العمل الذى يقومون به مثبط للهمة أو عندما تعتريهم حالة من الاستياء(١) .

ثانياً : التعريفات العربية

١ ـ تعريف عبد الحليم رضا :

الذى يعرف الإشراف بأنه " الطريقة التى تنتقل بها معرفة ، ومهارات الخدمة الاجتماعية فى سياق عمل ميدانى ، وممارسة مهنية من مهنى مدرب وذوى خبرة طويلة الى آخر أقل تدريباً وخبرة (٢) .

٢ ـ تعريف محمد شمس الدين احمد

الذى عرف الإشراف بأنه طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد المشرفون الاخصائيين الاجتماعيين الذى يعملون مع الجماعات ، أو

---

(1) Ibid 2373 .

(٢) عبد الحليم رضا عبد العال ، العلاقة الإشرافية فى التدريب المجتمعى ، بحث فى المؤتمر الدولى السادس للإحصاء ، القاهرة ، جامعة عين شمس ، ١٩٨١ ، ص٢٤٠ .

يتحملون المسئوليات فى تنفيذ برامج المؤسسة وخططها على النحو ; اداء مسئولياتهم على أحسن وجه ممكن [1] .

ويتناوله أحمد زكى بدوى من خلال معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بالشرح والتوضيح حيث يشير الى ان الإشراف هو تلك الوظيفة الإدارية الخاصة بالصلات المباشرة بين الموظفين ، والشخص المسئولين أمامه رسمياً ، وعلى ذلك فان المشرف هو أول شخص خولت إليه سلطة توجيه عمل الآخرين وينطبق أيضاً تعريف الإشراف على الأشخاص الذين ينفقون جزءاً من أوقات عملهم فى عمل منتج ولكن عليهم فى الوقت ذاته مسئولية إرشاد وتوجيه موظفين آخرين ويطلق على هذه الفئة اسم "المشرفون العاملون " أو الرؤساء المباشرين ، وقد يكون الإشراف شخصياً ويقوم على الاتصالات الشخصية المباشرة بين الرئيس المشرف والمرؤسين له أو غير شخصى كأستخدام أدوات قياس وتقدير كمية العمل المنجز وطريقة أدائه ، كما قد يكون الإشراف أوتوقراطياً ويحاول البحث عن الأخطاء وتوجيه التعليمات الديكتاورية لتحسين نظام العمل ، كما قد يكون تعاونياً وفيه يتعاون الرؤساء مع القائمين بالعمل لوضع الخطط التى تهدف الى تحسين نظام العمل [2] .

ومن هذه التعاريف نستطيع ان نحدد العمليات والحقائق التى يدور حولها الإشراف :

---

(١) محمد شمس الدين أحمد ، الإشراف فى العمل مع الجماعات ، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨١ ، ص ٣

(٢) أحمد زكى بدوى ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت ، ١٩٨٦ .

١ ـ الإشراف علاقة بين المشرف والاخصائيين ، يقوم فيها المشرف نتيجة معارفه وفهمه لنفسه ، وللكائنات الانسانية الأخرى ، وللموقف الاجتماعي ، ولوظيفة المؤسسة ، بتقديم المساعدة للاخصائيين لممارسة وظائفهم والتعاون في سبيل انجاز الأغراض التي تقوم المؤسسة من أجلها ، وهذه العلاقة المهنية أنشأتها المؤسسة ويتقبلها كل من المشرف والاخصائيين ، ويقوم المشرف بمساعدة الاخصائيين على تفهم انفسهم وقدراتهم حتى يستطيعوا مساعدة الأعضاء على إدارة أنفسهم ومساعدتهم في تغيير تلك الاتجاهات والأنماط السلوكية التي يعرفون انها تعوقهم في علاقاتهم مع الأفراد والجماعات .

٢ ـ الإشراف عملية تعلم ، فالمشرف يركز اهتمامه على حاجات التعلم للاخصائي وأهدافه ثم يقوم بمساعدته على التحصيل في حدود ما لديه من امكانيات ، وهذا يتضمن مساعدته على اطلاق طاقته وتحرير ارادته للقيام بوظائفه .

٣ ـ الإشراف عملية تقوم على اساس من المعرفة والفهم والمبادئ والمهارات فالمشرف يجب ان يكون مزوداً بألوان المعارف المختلفة، وبخاصة العلوم الانسانية كعلم النفس وعلم الاجتماع والصحة العقلية والنفسية ، وغيرها من العلوم الأخرى التي تساعد كل من يعمل على تأدية وظيفته المهنية على أحسن وجه ، كما عليه أن يفهم تلك العلوم من ناحية ، ويفهم من ناحية أخرى الوحدات المختلفة التي يتعامل معها والتي لها وثيق الصلة بعمله ، كفهمه للأفراد والجماعات والمؤسسة والمجتمع المحلي ، أما المبادئ ، فللإشراف مبادئه الخاصة التي يجب على المشرف مراعاتها عند قيامه بعملية

الإشراف، أما المهارات فهى القدرة على تطبيق هذه المبادئ حسب المواقف الاجتماعية المختلفة .

٤ ـ الإشراف عملية تقوم على تعاون بين كل من الأخصائى والمشرف وذلك لرفع مستوى الخدمات التى تقدمها المؤسسة ..

٥ ـ الإشراف جزء هام ومكمل للنظام الإدارى فى المؤسسة ، فهو أحد مسئوليات الادارة بالمؤسسة أى ان الادارة بالمؤسسة مسئولة عن نمو الموظفين وتحقيق أهداف وأغراض المؤسسة ، وبالتالى فهى مسئولة عن توفير الإشراف الفنى الذى يعمل على نموهم ، ورفع مستوى الخدمات التى تقدمها المؤسسة وتحقيق أهدافها وأغراضها وتصبح حقيقة واقعة ، هذا ، ولاشك أن للإشراف وظائفه الواضحة التى تتميز بالصبغات الادارية والتعليمية .

وبعد أن تناولنا مفهوم الإشراف ولمزيد من الإيضاح فأننا نتناول بمناقشة علاقة الادارة والإشراف .

الإدارة والإشراف [١] :

قد يختلط الأمر بين عمليتى الإدارة والإشراف ـ فكثيراً ما نسمع تعبير المسئولية الإدارية التي يقوم بها الإشراف كأحدى الوسائل التى تطمئن بها المؤسسات على أداء عملها على أحسن وجه .

وبالرغم من أن العمل مع الجماعات الأولية هو جوهر التخصص فى الخدمة الاجتماعية ، إلا أن هناك عدداً كبيراً نسبياً من أخصائى الجماعات لا يعملون مع الجماعات بصفة مباشرة بل يعملون فى إدارة الأقسام أو

---

(١) نصيف فهمى منقريوس ، ماجد محمد حنفى ، المحتوى النظرى والعملى للإشراف فى خدمة الجماعة ، ١٩٩٦ ، ص ١٥ .

التفرغ للإشراف على الاخصائيين الذين يعملون مع الجماعات ولذلك كان من الضرورى أن يلم طلاب الخدمة الاجتماعية بالعمليات الإدارية ، والإشرافية وتنمية المهارة اللازمة لكل منهما ، وينبغى ان لا يدركوا كيفية استخدام العمليات الاجتماعية بفاعلية فى اطار الجماعات التى يعملون معها فحسب ، ولكن ينبغى ان يعرفوا طرق التعامل وطبيعة العلاقات فى اطار المؤسسة برمتها ٠

وعلى ذلك فقد يعمل الأخصائى الاجتماعى مع الجماعات بطريقة مباشرة ، أو بطريقة غير مباشرة ٠٠ فيطبق من خلال الأسلوب الأول عمليات ومهارات الخدمة الاجتماعية فى تعامله مع الجماعة ٠٠ أما الأسلوب الآخر فيتضمن وجوب المامه بعناصر وعمليات الادارة والإشراف٠

أولاً : مفهوم الإدارة :

إن محاولة تناول الإدارة بالشرح والتفسير ، يعتبر من الأمور البالغة الصعوبة ، وليس هذا ناتجاً عن عدم وضوح مضمون الإدارة أو ابعادها ، أو نظراً لندرتها فى المجتمع المعاصر ، ولكن السبب فى ذلك ان الادارة شأنها فى ذلك شأن كافة العلوم الانسانية ، ولو أنها قاسماً مشتركاً لحياة المجتمع ، إلا أنها يمكن تناولها من جوانب وزوايا متعددة حيث تختلف النظرة الى الادارة تبعاً للمجال الذى تمارس فيه ، فرجال الأعمال ينظرون الى الإدارة بطريقة تختلف عن نظرة غيرهم من رجال التعلم مثلاً أو رجال الجيش أو الاخصائيين الاجتماعيين ٠٠٠ الخ ٠

إن لكل من هذه الجماعات اهتماماتها الخاصة التى تنعكس على نظرتهم الى الادارة وعلى تعريفهم لها ٠ على أنه مما اختلفت وجهات

النظر ، وتعددت فان للادارة أبعادها ، وأهدافها وطبيعتها التى لا ينبغى أن تغيب على المهتمين بالادارة مهما اختلفت مواقعهم واهتماماتهم .

ومن التعاريف الشائعة للإدارة التعريف التالى " الادارة عملية اتخاذ قرارات من شأنها توجيه القوى البشرية ، والمادية المتاحة لجماعة منظمة من الناس ، لتحقيق أهداف مرغوبة ، على أحسن وجه ممكن وبأقل تكلفة فى إطار الظروف البيئية الموجودة .

وللادارة سبعة وظائف أساسية هى :

١ ـ التخطيط Planning

ويقصد به وضع البرنامج العملى الذى يمكن اقتراحه لتحقيق هدف معين أو بعبارة أخرى تقرير نوع النشاط اللازم للوصول الى الهدف المنشود ووسيلة تنفيذه مقدما .

٢ ـ التنظيم : Organization

وهو أسلوب النشاط التنفيذى من حيث تقسيم العمل وتوزيعه على وحدات النشاط وتحديد اختصاصات ومسئوليات هذه الوحدات والعاملين بها وكذلك طريقة الاتصالات وسير الاجراءات التنفيذية .

٣ ـ التوظيف : Staffing

إن النشاط الإدارى يتكون من قوى بشرية ومال ومهمات ، ولكن توافق هذه العناصر مع بعضها ومع ظروف المجتمع فى سبيل تحقيق هذا الهدف هو ما ترمى إليه الإدارة ، والواقع أن العنصر البشرى هو القوى المحركة لكل هذه العوامل فهو الذى يسيطر على استخدام المال والمهمات وهو الذى

يتفاعل مع ظروف المجتمع السياسية والاجتماعية والاقتصادية ، وعلى ذلك يمكننا أن نقرر أن العنصر البشرى هو العماد الأول لنجاح الادارة ٠

٤ ـ التوجيه والإشراف Directing

إن التوجيه والإشراف معناه تعريف العامل الجديد بأهداف المنظمة وفلسفتها وأهدافها ونظام العمل بها وبرامجها التنفيذية ودوره فى هذه البرامج وتعليماتها وقوانين العمل بها وعلاقاتها مع غيرها من المنظمات وكذلك تيسير التعارف والتآلف بين العامل الجديد وباقى العاملين مع مداومة الإشراف عليه حتى يتمكن من الوصول الى الكفاءة الوظيفية المطلوبة ٠

٥ ـ التنسيق Coordinating :

والتنسيق فى مجال الإدارة معناه ايجاد التوافق بين مكونات الإدارة (الافراد ، المال ، المهمات) فى سبيل تحقيق الادارة الناجحة ويهدف الى منع الازدواج ومنع التضارب مع تكامل اختصاصات الوظائف وخلق روح التماسك والتعاون بين العاملين ٠

٦ ـ التقرير والتسجيل : Reporting

ويقصد بذلك كتابة الحقائق أو المعلومات كما يقصد الاحتفاظ بها والرجوع اليها فى المستقبل ، ففى أى جانب من جانب نشاطها نحتاج الى الاستعانة بمعلومات وخبرات سابقة نستفيد منها عند الحاجة ٠

٧ ـ التمويل : Budgeting

يرتبط تخطيط وتنفيذ أى نوع من النشاط بما يمكن تدبيره من مال فاذا لم يمكن التمويل نابعاً من مصدر ثابت أو مقرراً بميزانية الدولة بالنسبة للأجهزة الحكومية والعامة ، أو مخططاً على أساس مشروعات محكمة

لتدبير المال بالنسبة للمنظمات غير الحكومية أصبحت الخطة غير قابلة التنفيذ ومن هنا يأتى أهمية التمويل .

وبعد استعراض هذه الوظائف السبعة فلكى يسهل علينا تذكرها فأننا نرمز اليها بكلمة تتكون من الحروف الأولى من ترجمتها الانجليزية وهى :

POSDCORB

ثانياً : مفهوم الإشراف [١] :

إن الإشراف كما سبق أن أوضحنا عند تناولنا ماهية الإشراف فى العمل مع الجماعات هو قيادة مشتركة وجهود متضامنة بين المشرف والمشرف عليه لتهيئة أنسب الأجواء والتجارب لنمو أعضاء الجماعات التى تعمل معها ، فالإشراف هو عملية توجيه وأيضاً عملية تعليمية وكذلك علاقة بين عدد من الاخصائيين الذين يعملون مع الجماعات وبين المشرف وهو ذلك الشخص المسئول عن توجيههم ومساعدتهم فى أداء وظائفهم و القيام بمسئولياتهم على مستوى ترضى عنه المؤسسة التى تستخدمهم .

ومن هنا يظهر لنا أن الهدف من الإشراف هو تحقيق أغراض المؤسسة وأداء خدماتها بصورة طيبة من أجل تحقيق الأهداف التربوية لطريقة العمل مع الجماعات .

---

(١) نفس المرجع السابق ، ص ١٨ .

مقارنة بين الإشراف والإدارة

معايير المقارنة	الإشراف	الإدارة
١. من حيث الغرض	الغرض الاساسى واحد وهو تهيئة انسب الظروف لمساعدة الأفراد ، والجماعات وتحقيق أهداف المؤسسة	
٢. الاسناد	يمكن ان تسند كلا الوظيفتين لبعض الموظين فى آن واحد وخاصة فى المؤسسات الصغيرة	
٣. المهام	تتشابه بعض المهام فى كل من الاشراف والادارة مثل قيامهما بعمليات اختيار وتعيين الموظفين — توجيه العمل .	
٤. الشمول	أقل شمولاً فهو أحد وظائف الادارة	أكثر شمولاً
٥. المسئولية	المشرفين مسئولين عن وظائف خاصة بداخل الوحدة	تتعدد المسئولية وتتسع لتشمل وظائف متعددة فى المؤسسة

أولاً : الوظيفة التعليمية (١) :

إن التعليم عبارة عن عملية تغيير أو تعديل في سلوك الكائن الحي أدى اليها قيام الكائن الحى نفسه بنوع من النشاط بحيث يشترط ألا يكون هذا التغير أو التعديل قد تم نتيجة للنضج أو النزعات الموروثة أو الحالات المؤقتة . فكان التغيير الذى نعنيه بالتعلم يتوقف على قيام الكائن الحى نفسه بنشاط ولا يكون لعمليات أخرى ، ولكى نستنتج حدوث التعلم يجب أن نتبين التحسن في الاداء أو الزيادة فى كمية ما يعرفه الأخصائى أو ما يمكن القيام به . ويمكن التعبير عن هذا التحسن أو هذه الزيادة بواحدة من ثلاث طرق وهى :

١ ـ يظهر التحسن فى الأداء بنقص فى الزمن الذى يأخذه الأخصائى فى القيام بعملية من العمليات المرة بعد المرة ، كالقيام بعملية التسجيل .

٢ ـ وقد يظهر التحسن بنقص فى عدد الأخطاء التى يرتكبها الفرد أثناء القيام بعملية من العمليات المرة بعد المرة .

٣ ـ وقد يظهر التحسن بزيادة كمية اداء الاخصائى فى كل محاولة للعمل مع الجماعة .

ونظراً لأن التعلم يتوقف على عوامل متعددة مثل السن ، ومرحلة النضج التى وصل اليها ، والدوافع لعملية التعلم ، والخبرة السابقة ، والحالة الجسمانية والقدرة ، وطريقة التعلم ، ومدى صعوبة العملية التى تتعلم ، وطبيعة موقف التعلم وما اليها .

---

(١) سامية محمد فهمى ، السيد عبد الحميد عطية ، الإشراف والتقويم فى طريقة العمل مع الجماعات ، المكتب التجارى الحديث ، ١٩٨٨ ، ص ٤٥ .

اذن فالوظيفة التعليمية تعنى نقل المعرفة والمعلومات التى تحمل مضمونا جديدا بالنسبة للاخصائى بصورة مباشرة ، ولما كان القلق لا ينتاب الشخص الا عندما يكون فى موقف غامض بالنسبة لـه ٠ يترتب على ذلك ان يستهدف المشرف تخفيض القلق بتقديم المعلومات على وجه السرعة عندما تظهر الحاجة اليها ، وبالنسبة للاخصائى الجديد تبدأ عملية التعلم بالمؤسسة ، بنائها الادارى ، ووظيفتها ، وسياستها ، والاجراءات التى تتبعها ٠ وهو لا يتعرف فقط على طبيعة هذه النظم بل ويلم بالاسباب الكامنة وراء هذه التنظيمات وعلاقتها بأغراض المؤسسة وبرامجها ، وبالمجتمع بصفة عامة ، ويهتم التعليم كذلك بالتقدم المهنى فى عمليات طريقة العمل مع الجماعات ، وتزويد الاخصائى بالمعارف التى ترتبط بالعوامل الثقافية والبيئية ونظرية السلوك الانسانى التى سوف يحتاج اليهم فى تفهم الأعضاء والجماعات التى يعمل معها ٠

ويمكن حصر دور المشرف مع من يقوم بتعليمهم من الاخصائيين الذين يعملون مع الجماعات فى الآتى :

١ ـ فهم المؤسسة وأغراضها وأهدافها والجماعات العاملة فيها وطبيعة تكوينها ٠

٢ ـ فهم الجماعات وديناميكيتها وتفاعل الأفراد فيها ٠

٣ ـ مساعدتهم على استخدام البرامج والوسائل الأخرى التى تساعد الأفراد على النمو والتقدم وكيف تحقق البرامج اشباع الاحتياجات للجماعات ٠

٤ ـ فهم البيئة الاجتماعية المحيطة وتأثيرها على الجماعات التى تخدمهم المؤسسة ٠

وهنا نقطة هامة تتعلق بدور المشرف كمعلم ، هى أنه يتعلم أيضاً فى أثناء تأديته لوظيفته ، فبالرغم من كثرة عمله لابد ان يجد الوقت اللازم ليقرا أو يفكر ويدرس ويناقش بعض المشاكل الفنية مع المشرفين الآخرين ، ويقوم بالدراسات والبحوث ، لأنه كمشرف يجب أن ينمو حيث أنه مسئول عن النواحى التعليمية التى تتعلق بالبرامج ، وأهمها مساعدة الاخصائيين على النمو وأداء وظائفهم على أحسن وجه .

ويساعد التعلم فى الإشراف على :

١ ـ إدراك العلاقات بين عناصرها المختلفة .

٢ ـ إذا تعلم الاخصائى وتوصل الى حل استخدمه مرة ثانية دون تردد .

٣ ـ يمكن تطبيق الحلول التى تعلمها الاخصائى فى مواقف أخرى جديدة. ويزداد بالتالى أداء الاخصائى .

مراحل التعلم والنمو المهنى للاخصائى

يمر المتعلم (الاخصائى) بمراحل مختلفة أثناء القيام بعملية التعلم . وتعمل هذه المراحل على اكساب الاخصائى مهارات وخبرات مختلفة ولا شك أن معرفة الاخصائى بهذه المراحل ضرورية جداً وتفيد المشرف فى عملية التوجيه والتدريب ، وتعطيه المعرفة والقدرة على توجيههم ومساعدتهم على الانتقال من مرحلة الى المرحلة التى تليها ، وهذه المراحل متداخلة ، وهى كمراحل نمو الجماعة ومراحل النمو التى يمر بها الكائن الحى وهذه المراحل هى :

١ ـ مرحلة المقاومة والخوف :

إن عملية الغموض وعدم الوضوح التى قد تبدأ بها عملية الإشراف قد تجعل الأخصائى يقاوم المشرف ، ويصبح خائف من المجهول ، وهى

مرحلة تستمر لبعض الوقت ، وخصصه فى بداية العلاقة بين المشرف والاخصائى ، ودور المشرف فى هذه المرحلة هو بث الطمانينة فى نفس الاخصائى ، ومساعدته فى الشعور والاحساس بقيمة ما يؤديه من عمل والرغبة فى اكتساب خبرات جديدة تؤدى الى زيادة الاتقان ٠

ومن المظاهر المميزة لهذه المرحلة (ادعاء الاهتمام ، السكوت الدائم، الحديث المستمر ، الاجابات الملتوية) ، وعدم استمرار هذه المرحلة لوقت طويل يتوقف على مهارة المشرف ٠

٢ ـ مرحلة الاقبال على عملية الإشراف

فى هذه المرحلة يبدو الاخصائى وكأنه تعلم شيئاً فيحاول أن يظهر بوسائل مختلف ما تعلمه من عملية الإشراف ، ويحاول الا خصائى فى هذه المرحلة ان يرضى المشرف ، وقد يستخدم بعض العبارات والالفاظ التى يستخدمها المشرف فى اجتماعاته الإشرافية ، ويظهر فى هذه المرحلة استخدام بعض الالفاظ الفنية أو استخدام التعبيرات والمصطلحات العلمية بحيث يعطى للمشرف شعوراً بألمامه وأن فهمه لعمله قد أصبح كبيراً بينما هو فى الحقيقة ما يزال يحتاج لقسط من المعرفة والإدراك الفعلى لطبيعة عمله والمهارات التى يستلزمها هذا العمل ، وقد أظهرت التجارب أن المشرفين ينخدعون بهذه المظاهر ويصابون بخيبة أمل حين يتضح لهم فجأة أن بعض من يتقنون الكلام واستخدم الالفاظ الفنية يفشلون فى ممارستهم التطبيقية ، وفى هذه المرحلة لابد وان يستمر المشرف فى بعث الأمن والطمأنينة فى نفس المشرف عليه عن طريق مساعدته على التطبيق التدريجى لما يكتسبه من معرفة وما ينميه من مهارات ٠ كما يجب أيضاً أن يكون اهتمام المشرف فى هذه المرحلة منصباً على مساعدة المشرف فى

كتساب المهارة التطبيقية نفسها بصرف النظر عن مستوى التطبيق نفسه الذى يمكن أن يتحسن بالتدرج كلما زاد شعور المشرف عليه بالأمن والطمأنينة وكلما زادت قدرته على تحليل تصرفاته وتقويم أساليبه .

٣ ـ مرحلة المعرفة مع صعوبة الممارسة

بعد اكتساب المهارات والمعرفة يبدأ الأخصائى فى الثقة بنفسه وفى قدراته ويصبح الأخصائى قادراً على دراسة المواقف التى يتعرض لها فى أثناء قيامه بعمله ويعرف ما تحتاجه هذه المواقف من حلول وتصرفات . ويدرك ما يجب أن يكون ، ولكنه يجد صعوبة فى ان يقوم به كما يجب ، وفى هذه المرحلة يتقبل الاخصائى النقد الذى لم يكن فى استطاعته ان يتقبله فى المراحل السابقة كما يتقبل التوجيه والاستفادة من الإشراف ، ويعترف بأخطائه ، وتظهر رغبته فى دراسة اسبابها وكيف يعالجها ويتجنبها . ويحاول أن يرقى أساليبه فى العمل ويطلب مساعدة المشرف كلما شعر بحاجته له ، وذلك للنمو المستمر للعلاقة الإشرافية ، ويجب على المشرف أن يقوم بتشجيع الاخصائى ومساعدته كي يضطرد تقدمه وبخاصة فيما يقوم به من أعمال ، هذا ويجب على المشرف ان يدرك أن الاخصائى قد يأخذ مدة طويلة حتى يتخطى هذه المرحلة من النمو .

٤ ـ مرحلة القدرة على الممارسة

وفى هذه المرحلة تزداد خبرة الاخصائى ومستوى نموه المهنى وأصبحت هذه الخبرة جزء من كيانه الشخصى ، ففى هذه المرحلة تزول مخاوف الاخصائى ، وتزداد ثقته بنفسه فى التصرف فى المواقف التى يتعرض لها فى اثناء قيامه بمسئولياته المهنية ، وتزداد قدرته على النقد

والتحليل واصلاح الأخطاء التى يتعرض لها ، ويصبح قادرا على أن يغير ويعدل من أساليبه فى العمل حسب ما تتطلبه المواقف المختلفة .

ويجب على المشرف فى هذه المرحلة ان يشجع الاخصائى ويبث فيه الثقة ويعطيه الفرصة كى يعتمد على نفسه للتصرف فى كثير من المواقف والأعمال .

٥ ـ مرحلة القدرة على القيام بوظيفة المشرف

وهنا يكون الأخصائى قد اكتسب المهارة التى تساعده فى تعلم وتوجيه الغير ، أى أنه يمكن ان يقوم بوظيفة المشرف مع أفراد آخرين ويستطيع توجيههم .

والإشراف كعملية تعليمية هو الاداة الأولى فى التدريب اثناء الخدمة بطريق المناقشة مع زميل له أكثر خبرة بحيث يتمكن الاخصائى الاجتماعى الذى يعالج الكثير مما هو غير ملموس وغير متوقع وغير قابل للقياس من رؤية عمله بطريقة أوضح ومعرفة الدلائل التشخيصية التى تكون قد أغفلت عنه [١] .

ثانياً : الوظيفة الادارية للإشراف [٢] :

تعتبر هذه الوظيفة أهم وظائف المشرف بالمؤسسة فاذا لم تكن المؤسسة تدار بطريقة سليمة فان باقى وظائف الإشراف لن تتم بالطريقة التى تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها ـ ومن أهم مسئوليات هذه الوظيفة:

---

(١) التدريب على الخدمة الاجتماعية ، مسح دولى ثالث قامت به الأمم المتحدة ، ب.ت ص ٢٢٢ .

(٢) نصيف فهمى منقريوس ، ماجد محمد حنفى ، مرجع سابق ، ص ٣ .

١ ـ اختيار الموظفين :

يقوم مجلس الإدارة فى بعض المؤسسات باختيار الموظفين الذين يكلفون بالعمل فى المؤسسة وقد يكون مجلس الإدارة " لجنة اختيار الموظفين " للقيام بهذا العمل وذلك لاختيار الشخص اللائق للوظيفة من حيث المؤهلات والخبرات السابقة والمهارات التى يجب أن تتوفر فى الشخص المطلوب ويشترك مدير المؤسسة فى هذه اللجنة ويرفع تقريره الى مجلس الإدارة وقد يسند مجلس الادارة مهمة اختيار الموظفين الى المدير المنفذ بالمؤسسة " .

وتستعين بعض مؤسسات خدمة الجماعة بالمتطوعين ــ وهؤلاء تقع مهمة اختيارهم على المدير المنفذ الذى ينظم لهم أوقات عمله بالمؤسسة ويشرف عليهم هو شخصياً أو أحد رؤساء الأقسام الذين يعملون بالمؤسسة .

٢ ـ شرح سياسة المؤسسة :

يقوم المدير المنفذ للمؤسسة بشرح الأهداف التى من أجلها أنشئت المؤسسة والتى تسعى الى تحقيقها والبرامج والخدمات التى تقدمها للأعضاء بغرض الوصول الى تحقيق هذه الأغراض وهذا يساعد الموظف الجديد على تفهم دوره فى المؤسسة وعلى اشعاره بالاطمئنان من ناحية تعاونه مع باقى الموظفين ـ ويوضح المدير المنفذ كذلك علاقة مؤسسته بالمؤسسات الأخرى الموجودة بالبيئة ومدى التعاون مع هذه المؤسسات .

ومن الناحية الإدارية يوضح المدير المنفذ الالتزامات التى يتطلبها العمل فى المؤسسة ومسئولية كل موظف فى هذه الناحية ــ ومن أهم الالتزامات التسجيل واستمارات العضوية وحضور الأعضاء اليومى مع

توضيح طريقة كتابة التقرير التى تتبعها المؤسسة سواء احصائية او قصصية ـ يومية أم شهرية أو سنوية ٠

٣ ـ تعريف الموظفين بالمؤسسة :

تظهر هذه المسئولية بوضوح عند تعيين أحد الموظفين بالمؤسسة سواء فنيين (معينين أو متطوعين) أو كتابيين ـ إذ يقوم المدير بتعريفهم بإمكانيات المؤسسة من مبانى ومرافق وملاعب وأدوات وغيرها ومواعيد استعمال كل منها مع تقديم المشرفين أو المسئولين عن هذه الامكانيات للموظف الجديد الذى انضم للمؤسسة ـ كذلك تعريفه بالأعمال اليومية كمواعيد الحضور والانصراف ثم النظم المتبعة : ميزانية المؤسسة من ايراد ومنصرف وابواب كل منهما والسلف الدائمة والمؤقتة وقيمة الاشتراك السنوى للعضو بالمؤسسة ومواعيد دفع الاشتراك وغيرها من أعمال تساعد على أن يسير العمل بالمؤسسة بطريقة منظمة ٠

٤ ـ شرح البرامج بالمؤسسة :

ويوضح المدير المنفذ أنواع البرامج التى تمارسها الجماعات بالمؤسسة ومدى مقابلة هذه البرامج لحاجات الأعضاء الذين يمارسونها مع توضيح البرامج العامة للمؤسسة ودور الرواد فى كل من هذه البرامج ومقدار المساهمة المالية التى تقدمها المؤسسة للأعضاء لمساعدتهم على الاشتراك فى هذه البرامج ٠

٥ ـ تنظيم عمل الموظفين :

يساعد المدير المنفذ موظفى المؤسسة على تنظيم وتنسيق الأعمال التى يقومون بها وهذا خير ضمان لسير العمل مع توفير الجهد والوقت اللازمين لادائها حتى يمكن تنفيذ برامج أخرى يستفيد منها أعضاء

الجماعات ـ ولا يفوت المشرف هنا دوره فى تقدير الأعمال التى يقوم بها الرواد إذ أن هذا يحفزهم على العمل المثمر .

الإشراف وعلاقته بالمؤسسة وواجبات المشرف الإدارية :

ومن أهم واجبات المشرف الإدارية ، هو أن يرى أن نشاط المؤسسة التى يقوم بالعمل بها والاشراف على القائمين بنواحى النشاط فيها يؤدى على الوجه الأكمل وله تأثيره الفعال ـ بمعنى أن يتحمل بعض الشئون الإدارية بالمؤسسة ـ كأن يمدها بالأخصائيين المدربين اذا خلت من شاغليها ويعلم القائمون بالعمل ويرشدهم بما أوتى من معرفة ومران وبصفات يكتسبها أثناء عمله السابق ـ ويعمل على زيادة قدرات المشرف عليهم فى انجاز العمل على الوجه الفنى الصحيح ـ بالاجتماعات والمناقشات كما يتقدم للمؤسسة بالاقتراحات الخاصة بتحسين العمل أو تغيير بعض النظم أو زيادة النشاط أو تعديل البرامج أو تحسين الادارة بما يكفل تحسين الخدمات أو يتناول بعض المشكلات وطرق علاجها ومناقشة هذه المشاكل مع جميع أعضاء ادارة المؤسسة وما اتبعه فى حلها حتى يتمشى الجميع معه فى جميع خطوات النشاط وتنفيذ البرامج وفى الوقت نفسه تكون وسيلة تعليمية لمن لم تمر عليه مثل هذه المشاكل من قبل ـ وقد يتعاون الجميع على أن يقوم كل منهم بدوره فى حلها أو يتبين أثناء مناقشتها بعض الحلول الأخرى لعلاجها .

ولكى يكون المشرف ناجحاً فى عمله بالمؤسسة وعلاقته بالقائمين فيها لابد ان تكون علاقته فعالة مع المهيمنين على ادارتها ومع القائمين بالعمل فيها ومع الأشخاص الذين يتعاملون معها ويتقبلون خدماتها ومع الطلبة الذين يقوم بالاشراف عليهم بمعنى أن قدراته لا تكون نحو القيام بمجهود فعال فى اداء الخدمة الموكولة اليه فى المؤسسة على الوجه الأكمل أو تكون علاقته

بمن حوله من الاداريين والزملاء على أحسن ما يكون ولها تأثير قوى على الخدمات التى يقوم بها فقط بل لابد أن يجد من وقته ما يكون علاقة مع أعضاء مجلس ادارة المؤسسة ويتمشى مع أغراضهم التى يريدون تحقيقها بالعمل فى المؤسسة ويقدم تقاريره الدورية عن سير العمل بالمؤسسة ورأيه فيما يراه وما كانت تتوقعه إدارة المؤسسة من القيام بهذه الخدمات ومدى ما تحقق منها ٠

هذا ولا تكون هذه العلاقة الحسنة وبينه وبين الموظفين الفنيين فقط بل والاداريين ايضاً وكل من يقوم بالعمل حتى العمال لكى يكون عمله ومجهوده لهما التأثير المهم الفعال فى الخدمات حتى مع أفراد المجتمع الذين يعامل معهم ويتناولهم نشاط المؤسسة ٠

وتشمل الوظيفة الادارية للاشراف اختيار الموظفين الدائمين والمتطوعين لذا فانه من المهم تناول هذا الموضوع ٠

التطوع فى طريقة العمل مع الجماعات [١]

تتصف مؤسسات خدمة الجماعة بأنها تقبل اخصائيين اجتماعيين للعمل بها بجانب الترحيب بالمتطوعين ، ولذلك لعدم وجود العدد الكافى من الاخصائيين الفنيين ، والتكاليف الكثيرة التى تعجز أغلب المؤسسات عن تدبيرها ، بجانب أن المتطوع يستطيع ان يستغل وقت فراغه بطريقة مثمرة٠

والتطوع هو الجهد الذى يبذله الفرد دون مقابل للمساعدة فى مؤسسات خدمة الجماعة ، مع تحمله جزء من مسئوليات المؤسسة للوصول الى تحقيق

---

(١) محمد صالح بهجت ، الإشراف فى العمل مع الجماعات ، المكتب التجارى الحديث، ص٨٩ ٠

أهدافها ، ويستطيع المتطوع أن يؤدى خدمات متنوعة حسب استعداده وقدراته فى بعض النواحى الآتية :

١ ـ الادارة والبرامج :

وهذا يقتضى أن ينضم المتطوع ليكون عضواً فى مجلس الإدارة أو احدى اللجان كاللجنة الرياضية أو اللجنة الاجتماعية أوالفنية والثقافية ·

٢ ـ رواد النشاط :

ويشمل هذا النوع الرواد الذين يشرفون على تنظيم ، أو تدريب الأعضاء لنشاط معين ، كاالعاب الرياضية على اختلافها ، أو الاشراف على بعض نواحى خاصة من البرامج .·

٣ ـ اخصائيو الجماعات :

وهم الرواد الذين يأخذون مسئولية الإشراف على جماعة من جماعات الصبيان أوالشباب ، الذين يمارسون أنواعاً مختلفة من البرامج الرياضية ، الاجتماعية ، والثقافية ، وغيرها ، وأولئك يجب أن يكونوا من الرواد الممتازين المدربين على مختلف أنواع البرامج ·

٤ ـ اخصائيو المشروعات الخاصة :

وهم الذين يتطوعون ليكونوا حكاماً فى بعض المهارات الرياضية أو الذين يلقى على كاهلهم عبء القيام ببعض المسئوليات فى الحفلات أو الاجتماعات الخاصة وكل ماله علاقة ببرامج الجماعة ·

اختيار المتطوعين :

يختار المتطوع على أساس مهاراته وقدراته فى العمل مع الجماعة التى يميل اليها ، أو تخصص فيها ، وعلى ضوء خبراته ، وتجاربه فى هذا الميدان ، بجانب مؤهلاته وشخصيته ·

وهناك بعض الشروط التى يجب ان تتوافر فى المتطوع منها :

١ ـ نضج المتطوع الذى يمكنه من العمل كأخصائى ، مع تقبله الفروق الفردية لأعضاء الجماعة ، ورغبته فى مساعدتهم ، واحترامه لهم مع قدرته على العمل معهم بأساليب خدمة الجماعة ٠

٢ ـ قدرة المتطوع على تحمل المسئولية ، والاعتماد عليه للقيام بهذه المسئولية الملقاة على عاتقه ، بجانب المامه بموارد البيئة المحيطة بالمؤسسة التى يمكن أستغلالها لصالح الجماعة ٠

٣ ـ مهارة المتطوع فى البرنامج الذى سيساعد الجماعة على ممارسته بجانب قدرته على تعليم أعضاء الجماعة هذه المهارة ، واستعداده لبذل وقته ، وجهده لصالح الأعضاء ، والمؤسسة ٠

مصادر اختيار المتطوعين :

تعلن بعض المؤسسات عن حاجاتها لبعض المتطوعين من بين طلاب الجامعات ، أو معاهد اعداد القادة (الخدمة الاجتماعية والتربية الرياضية)، وفى بعض الاحيان تخصص كل جامعة ، أو معهد مكتب للتطوع ، يبين فيه الطالب الوقت الذى يسمح به للمؤسسة وخبراته ، ونوع البرنامج الذى سيساهم فيه ، على ضوء حاجتها ، وقدرة ومهارة الرواد المطلوبين للعمل ، وتشجع بعض المؤسسات اعضاءها الذين بلغوا سن الشباب ، لمساعدة اعضاء الجماعات صغيرة السن ، وتدربهم على بعض البرامج التى يتقنها هؤلاء الأعضاء ٠

وهناك بعض الاجراءات التى يمكن ان تضمن حسن اختيار المتطوع الذى يمكنه ان يؤدى العمل الذى سيقوم به على أحسن وجه ، ولذلك تضع بعض المؤسسات طرقاً معينة لاختيار الرواد المتطوعين منها :

١ ـ استمارة التطوع :

يملأ المتطوع استمارة خاصة ، يذكر فيها سنه ، وخبراته ، ومؤهلاته، والتجارب التى مر بها ، وسبب تطوعه ، والوقت الذى يستطيع ان يبذله للمؤسسة ، والنشاط الذى سيشرف عليه ، وسن الجماعة التى يرغب في العمل معها .

٢ ـ المقابلة الشخصية :

الخطوة التالية لاختيار المتطوع ، هى المقابلة الشخصية ، وعن طريقها يمكن الحكم على شخصية المتطوع ، ومدى توافر الصفات التى يجب أن تتوافر فيه ، وعن طريق مناقشته فيما كتب فى الاستمارة يمكن معرفة مدى صلاحيته للعمل الذى سيقوم بـه ، ويجب ان تتشكل لجنة لهذا الغرض لا تقل عن اثنين لتتم عملية الاختيار حتى تتلاشى أهم عيوب المقابلة والذى يتمثل فى تأثير العامل الذاتى للمشرف فى حكمة على المتطوع ، لذلك يجب ان نعترف بأن هناك قصور يشوب عملية المقابلة الشخصية ومن أجل ذلك نحاول قدر الامكان تلاشى هذا القصور عن طريق تقنين المقابلة .

وهناك وسائل تستخدم فى تقنين المقابلة هى :

أ ـ أن يقوم بالمقابلة أكثر من مشرف من أجل التقليل من تأثير العامل الذاتى قدر الامكان .

ب ـ تحديد الخصائص المطلوب توافرها فى المتطوع بدقة .

جـ ـ تحديد الاسئلة والمواضيع التى تشملها المقابلة الشخصية .

د ـ تحديد درجات الاجابة على كل سؤال بحيث لا يثار اختلاف كبير حول تقنين هذه الدرجات ويكون هناك أساس موضوعى لعملية تحديد الدرجات .

٣ ـ الاختبارات الموقفية :

قد يتعرض المتطوع لمواقف معينة أثناء عملية الاختبار والغرض الاساسى من هذا الاختبار هو دراسة شخصية المتطوع بالحكم على سماته وخصائصه وشخصيته وليس معرفة مدى دراية المتطوع بطريقة العمل مع الجماعات ومن أمثلة هذه الاختبارات الموقفية ان يطلب من المتطوع العمل مع جماعة لفترة معينة وذلك من أجل استخلاص خصائصه وسماته وشخصيته .

٤ ـ الرجوع الى أشخاص كمصادر معلومات معينة :

وفى هذه الحالة يطلب من المتطوع ذكر أشخاص من الممكن أن يدلوا بمعلومات عنه ، ولكننا لا ننصح بأستخدام مثل هذه الطريقة لاختيار المتطوعين لأنها لا تؤدى الى فائدة الحكم على شخصية المتطوع ، فهذه الطريقة يعيبها عدم الموضوعية لأن الأشخاص الذين يذكرهم المتطوع غالباً ما تربطهم به صلة طيبة فلا يرسلوا عنه الا ما يلبى رغبته فى التطوع ويخدم مصالحه .

٥ ـ مكاتب التطوع :

يوجد فى الخارج مكاتب لاختيار المتطوعين ، وفيها يسجل من يرغبون فى التطوع للخدمة الاجتماعية اسماؤهم والمعلومات المتعلقة بهم ، وتقوم هذه المكاتب بتوزيع المتطوعين حسب مؤهلاتهم على المؤسسات المختلفة التى تحتاج اليهم .

والذى ننصح به هنا ان يقوم مجلس الهيئات الاجتماعية لكل حى بإعداد مكاتب للمتطوعين تسجل فيها اسماؤهم والمعلومات المتعلقة بهم ،

ويقوم المكتب ايضا بأجراء الاختبارات اللازمة لمتطوعين ، ثم بعد ذلك يقوم المكتب بتدريب كل فئة من المتطوعين قبل توزيعهم على المؤسسة كل فى مكانه المناسب ،

ويمكن تلخيص دور المشرف فى عملية التطوع على النحو التالى :

١ ـ وضع الصفات الواجب توافرها فى المتطوع ،

٢ ـ ثم اختيار المتطوعين طبقاً للصفات السابق وضعها ،

٣ ـ توجيه المتطوعين الجدد كل حسب امكانياته وميوله ،

٤ ـ تدريب المتطوعين قبل استلامهم للعمل ،

٥ ـ الإشراف على المتطوعين أثناء قيامهم بعملهم ،

٦ ـ مساعدة المتطوعين على تقييم عملهم من أجل تحقيق التقدم المهنى المرغوب ،

٧ ـ مساعدة المتطوعين فى القيام بعملية التسجيل ،

٨ ـ تشجيع المتطوعين وذلك عن طرق اشباع الحوافز الذاتية التى دفعتهم الى التطوع كالحاجة الى النجاح او الحاجة التقدير او المكانة أو الحاجة الى الانتماء أو أى حوافز ذاتية أخرى ،

ما يجب ان يعرفه المتطوع عن المؤسسة :

١ ـ تاريخ انشاء المؤسسة وتطورها والفلسفة التى تقوم عليها وكذلك أغراض المؤسسة وسياستها وبرامجها وامكانياتها ،

٢ ـ الجهاز الاداری والتنظيم الاداری بالمؤسسة مثل قواعد اختيار وتعيين الموظفين ـ ساعات العمل ـ الاجازات ـ العطلات ـ الترقيات والعلاوات وما الى ذلك ٠

٣ ـ مكانة المؤسسة فی المجتمع الذی تخدمه وعلاقتها به ٠

ما يجب ان يعرفه المتطوع عن المجتمع :

١ ـ تاريخ المجتمع ، نبذة عن سكانه وسماته الاقتصادية والاجتماعية وكذلك قيم المجتمع وعاداته وتقاليده ٠

٢ ـ الأشخاص القياديين فی المجتمع والأدوار التی يقومون بها ٠

٣ ـ موارد وامكانيات المجتمع والتی من الممكن استخدامها والافادة منها ٠

٤ ـ احتياجات المجتمع ومشاكله ٠

٥ ـ تأثير ظروف المجتمع علی الأفراد والجماعات التی تخدمها المؤسسة ٠

والاشراف كعملية ادارية ، أو تعليمية يستخدم بتوسع فی المؤسسات الاجتماعية لمساعدة الاخصائيين الاجتماعيين ، وصقل وتنمية مهارتهم مما يمكن من توفير الثقة بينهم وبين العملاء ٠

ويحتاج الاخصائيون الاجتماعيون من ذوی الخبرة المحددة الی اشراف يحقق لهم نموذج تعليمی خاص ٠ بينما يستطيع الاخصائيون الاجتماعيون من ذوی الخبرة العالية انجاز أهدافاً مماثلة من خلال استشارة فردية ، أو من خلال التفاعل الذی يحدث مع جماعة الزملاء ، أو من خلال برامج تنمية العاملين أو من خلال فريق العمل ٠

ويمكن القول ان الاشراف التعليمى هو (الاشراف الموجه نحو المسائل المهنية ، والمرتبط بالحالات الخاصة) يتميز عن الاشراف الادارى (الموجه نحو سياسة المؤسسة ، والمسئولية العامة) [1] .

ثالثاً : الوظيفة التقويمية :

إن مبدأ تكافؤ الفرص وما يتصل به من وضع الأخصائى المناسب مع الجماعة المناسبة يحتم التعرف على ما يبذله الأخصائى من جهد ومدى كفاءته فيه ، ومن أجل هذا ظهرت فكرة التقويم أو تقدير كفاءة الأخصائى .

والتقويم عملية لا تلقى ترحيباً كبيراً سواء من الأخصائى أو المشرف عليه ، لذلك وجبت دراسة خطواته ، ودراسة نفسية الأخصائى ازاءه ، ليكون ذلك عوناً على ازالة المخاوف والحرج الذى يحيط التقويم وسبيلاً للاطمئنان الى موضوعية هدفه ، وان الهدف الأول بين التقويم هو مساعدة الأخصائى على القيام بعمله على خير وجه ، فهو فى هذا مكمل للإشراف ؛ حيث أن مراجعة سجلات الأخصائى واستعراض أعماله خلال فترة الإشراف يعتبر تمهيداً للاجتماع الخاص بالتقويم النهائى ، وبذلك يقبل الاخصائى عليه ، فلا يخشى مفاجأة جديدة ، فكل ما سيتضمنه التقويم النهائى سبق ان استمع اليه وناقشه مع مشرفه فى لقاءاتهم الفردية المتعددة ـــ إذن فمن خلال عملية التقويم يستطيع الاخصائى فحص اعماله وانجازاته ككل ، ومن المسلم به ان المشرف لا يقوم بوظيفته التقويمية إلا بعد انقضاء فترة

---

(1) Robert. L. Barker, The Social Work Dictonary 3 rd Edition, 1995 By the NASW Press P. 372.

كافيه من الوقت يمارس فيه الاخصائى عمله ويكون قد تخلص من التحيز الشخصى ، وقضى على مقاومته ، ونشأت علاقة اشرافية ناجحة ٠

واذا أخذنا العملية الإشرافية بوجه عام والوظيفة التقويمة بوجه خاص كاحدى الجوانب الهامة فى موضوع العلاقات الانسانية نجد أن الديموقراطية تتمشى جنبا الى جنب مع الاشراف المستنير ، وفى المناخ الاجتماعى الذى يتصف بالسيطرة والتحكم نجد ان التقويم يتخذ شكل الرقابة بقصد كشف الأخطاء ، ويعتمد على اللوم والتجريح كوسيلة للاصلاح ، ولاشك ان مثل هذا المفهوم للتقويم لا يسئ الى الاخصائيين فقط ، بل يسئ أيضاً الى المؤسسة ، والى العمل ذاته الذى تهدف المؤسسة الى تحقيقه ٠ فمثل هذا الموقف من المشرف يخلق جواً من عدم ثقة الاخصائيين بعضهم وبعض ، وبين الاخصائيين والمشرفين عليهم ٠ كما يخلق الخوف وعدم الطمأنينة وعدم الاخلاص واخفاء مواطن الضعف خوفاً من اللوم والعكس صحيح فى جو تسوده الديموقراطية والتعاون واتاحة الفرص أمام جميع الاخصائيين للمشاركة فى الاجتماعات التقويمية والاسهام مع المشرف فى تحقيقها ، وفى مثل هذا الجو يزداد الايمان بقيمة الفرد لذاته واحترامه لنفسه ، كما تزداد الثقة منه وفى قدرته وامكانيات نموه الى أقصى درجة تسمح بها استعداداته ومواهبه ويقتضى هذا بالضرورة ان ينظر المشرف الى الاخصائى باعتباره طاقة يجب ان يتيح لها حرية التعبير والاشتراك فى العملية التقويمية ، وبذلك يأخذ الاشراف معنى آخر مختلفاً كل الاختلاف عن المعنى السابق ٠ أى يأخذ الاشراف معنى القيادة الجماعية ، بأشتراك الاخصائيين جميعاً فى العملية التقويمية ، وتبادل الآراء فى ذلك ، واتاحة الفرص للجميع دون تفرقة لاظهار مواهبهم وامكانياتهم ويساعد اشتراك الاخصائيين فى العملية التقويمية فى :

١ ـ اتاحة الفرصة للاخصائيين لمعرفة آراء الغير ، كما يعرفون مدى تقدمهم أو تخلفهم فيزدادون ادراكاً لأنفسهم ٠

٢ ـ كشف ظروف العمل التى تعوق تقدمهم ولا حيلة لهم فيها ، وطرح للبحث والمناقشة ٠

وعلى هذا يجب على المشرف عند استخدام الوظيفة التقويمية ان يستخدم عبارات بسيطة محددة المعنى ، لأن العبارات الغامضة التى تحمل العديد من المعانى قد تزيد من خبرة الاخصائى فلا يمكنه الرد عليها بعبارة صريحة ، كما ان العبارة الصريحة البسيطة تكشف للاخصائى بسهولة عن رأى المشرف عليه فيه ٠ كما يجب على المشرف ان يستعد للاجتماع التقويمى بأستعادة سجلات الأخصائى ومطالعة ملاحظاته عنه طول العام ، ولكى يكون المشرف منصفاً يجب ان يتبين حقيقة اتجاهاته الشخصية نحو الأخصائى كميله أليه أو التبرم منه ، وهذه يجب أن يطرحها جانباً ، وإن بدا هذا صعباً فى كثير من الأحوال ففى القليل لا ينبغى ان تكون اتجاهاته الشخصية هى الفصل فى الحكم على الأخصائى ٠

رابعاً : الوظيفة التوجيهية :

يعمل المشرف كموجه لتوجيه الاخصائى لتحديد أهدافه وابتكار الوسائل لتحقيقها ٠ وتتلخص مسئوليته فى مساعدة الاخصائى على اختيار الاتجاه الذى يرغبه بدقة ، مراعياً العوامل المتعددة التى تؤثر فى استفادته من الإشراف مستخدماً فى ذلك ما لديه من معرفة وخبرات ومهارات واختيار الاتجاه واسلوب العمل يجب ان ينبع من المشرف ولكن مع عدم فرض آرائه وسيطرته على الاخصائيين فدوره كوجه يحتم عليه ان يستخدم

معرفته وخبراته ومهاراته لايضاح افضل السُبل التى يقتنع بها الاخصائيين، ودور المشرف كموجه يتطلب منه أن يقوم بما يلى :

١ ـ المبادأة للاتصال بالاخصائيين دون ان يطلبوا مساعدته ٠

٢ ـ تكوين علاقات مهنية مع الاخصائيين والارتباط بهم ٠

٣ ـ تقبل المشرف لدوره مع الاخصائيين وشعوره بالارتياح للعمل معهم على أساس أنه موجه لهم ٠

٤ ـ شرح دوره للاخصائيين حتى يفهمه الجميع ويتصرفون على أساس ذلك الفهم ٠

وفى دور الموجه يقوم المشرف بمساعدة الاخصائى فى استغلال ما لديه فعلاً من معارف ومعلومات ، وهو يستثيره على التفكير الذاتى والانتفاع الكلى بالمعلومات أوالبيانات الواردة فى التقارير ، وتفسيرها فى ضوء معلوماته النظرية ، والوصول الى تحليل وتشخيص الموقف ٠

وينبغى أن يعمل التوجيه على تنمية الاتجاهات العقلية نحو الفحص والدراسة عندما يقوم الأخصائى بمناقشة أعماله مع المشرف أى تحليل ما حدث ، وسبب حدوثه ، واذا كان هذا العمل ملائماً والنظرية التى تؤيده أو يستند اليها والاجتماعات التى تؤدى الى مشاركة الاخصائى الكاملة تعلمه طريقة الاشتراك والتعاون فى التفكير مع الآخرين وطريقة تعديل أفكاره الخاصة والانتفاع بآراء الأخرين ، ومن أهم مظاهر التوجيه مساعدة الاخصائى فى فهم مشاعره الخاصة ومدى تدخلها فى بعض جوانب العمل الذى يقوم به ، وغالباً ما تكون هذه الوظيفة موضع الاهتمام النسبى بين المشرفين ، فالبعض قد لا يهتم مطلقاً بمشاعر الأخصائى ويركز البعض الآخر على شخصية الأخصائى ويهتم بمشاعره ٠

ونظراً لطبيعة طريقة العمل مع الجماعات ، يمكن ان نتوقع ان يستجيب الاخصائى انفعاليا فى بعض المواقف ، فاذا كانت مثل هذه الاستجابات تؤثر فى العمل ، فلا يمكن ان يتجاهلها المشرف .. ان تفهم الذات يعتبر جزءاً من المعرفة التى ينبغى ان يلم بها أخصائى الجماعة ، ومن مسئولية المشرف ان يجعل الاخصائى يشعر بحاجته الى هذا الفهم والوعى بالنفس وهناك عدد من الطرق لتقديم المساعدة فى هذا المجال ترتبط بنوع ودرجة حاجة الاخصائى • منها تشجيع الأخصائى على التعبير عن مشاعره مع المشرف ، وتخفيف التوترات حتى لا تنعكس على الأعضاء ومن الأمور الأساسية فى هذه العملية وجود العلاقة الأشرافية •

خامساً : الريادة الثانوية للجماعات [1]

الوظيفة الثالثة للإشراف والتى عن طريقها يؤدى المشرف دوراً هاماً فى ريادة الجماعة ولو أنها ريادة غير مباشرة إلا أن تأثير المشرف على الجماعة يصل عن طريق المشرف عليه وهى التى يستمد منها المشرف عليه التقدير والتشجيع من المشرف ، إذ لا يحصل المشرف عليه على هذا التقدير من الجماعة نفسها ـ ولما كنا نجد المشرف عليه مهما كان إعداده ومهما كانت خبراته ، فأنه لا يستطيع منفرداً ان يحقق أحسن النتائج لأن تفكيره المنفرد لا يؤدى دائماً الى ذلك ، بينما نجد ان اتقان العمل مع الجماعة لا يتأتى إلا عن طريق تفاعل الخبرات والتجارب بين المشرف والمشرف عليه ، فالمشرف يمثل مصدراً رئيسياً للتقدير والتشجيع لا غنى

---

(١) محمد محمود مصطفى ، خدمة الجماعة ، العمليات والممارسة ، مكتبة عين شمس، ط٢ . ١٩٩٤ ، ص ٣٢٤ •

للمشرف عليه عنه بجانب اشتراك المشرف والمشرف عليه الذى يعمل مباشرة مع الجماعة فى التفكير ووضع الخطط ولهذه الوظيفة أهمية كبرى.

فرائد الجماعة ـ المشرف عليه ـ يعمل كما قلنا مع الجماعة مباشرة ويشترك فى حياتها الجماعية اشتراكاً فعالاً وكذلك بحكم اندماجه مع الجماعة التي يعمل معها لابد أن يتأثر فى تصرفاته واتجاهاته الى حد ما بنوع الاستجابات التى تصدر من الجماعة تجاه أعماله وشخصه. ـ وهذا ما يحد من قدرته على النظر الى الأمور نظرة موضوعية غير متحيزة ولكى يمكن صيانة التفاعل الجماعى مما قد يعترضه نتيجة لتأثر الرائد بعلاقته المباشرة بأعضاء الجماعة . فأن الرائد يحتاج الى شخص آخر لا يكون مشتركا اشتراكاً مباشراً فى هذا التفاعل ليناقشه فى توفر ما يرتبط بعمله مع الجماعة وهنا تكفل العلاقة الاشرافية ضمان الموضوعية وعدم التحيز .

والمشرف رائد ثانوى للجماعة بعيد عن الاتصال المباشر بها ويستطيع ان يناقش المواقف التى يواجهها الرائد دون التأثر بها وبذلك يمكنه ان يصل مع الرائد الى حكم القرارات التى تتطلبها خدمة الجماعة ، ويلاحظ ان رائد الجماعة يعى وينتبه الى التجارب والمواقف التى تجتازها الجماعة بدرجة تصعب عليه أحياناً معرفة العوامل الخارجية التى تؤثر فى هذه التجارب لأن اشتراكه الفعال يحول دون انطلاق تفكيره فيما وراء هذه المواقف من عوامل عديدة . أما المشرف لعدم انشغاله بالمواقف التى تمر بها الجماعة فأنه يكون أكثر قدرة على النظرة العامة الشاملة لهذه المواقف والعوامل التى تؤثر فيها .

دور كل من المشرف والمشرف عليه فى ريادة الجماعة :

١ ـ علاقة كل منهما بالجماعة :

الرائد مسئول مسئولية كاملة عن العمل مباشرة مع الجماعة أما المشرف فعلاقته بالجماعة غير مباشرة ــ ولا يجوز للمشرف تولى ريادة الجماعة أو التدخل المباشر فى نشاطها إلا بعد اتفاق سابق مع رائدها .

٢ ـ علاقة كل منهما بالآخر .

يعمل الرائد مع الجماعة كمندوب للمؤسسة ويساعدها فى القيام بنشاطها وتحقيق أغراضها فى ضوء رسالة المؤسسة وسياستها ــ بينما المشرف مسئول عن تمكينه من القيام بعمله مع الجماعة ويساعده فى عدم الخروج عن نظام وسياسة المؤسسة بجانب مسئولية توجيهه لتطبيق مبادئ خدمة الجماعة إذ قد يبتعد الرائد عن هذه المبادئ بسبب ضغط الجماعة عليه .

٣ ـ وسيلة التعامل بينهما :

يتصل الرائد بالمشرف عن طريق التقارير التى يسجلها عن الجماعة وكذلك الاجتماعات الاشرافية ، بينما يقوم المشرف بالوقوف على عمل الرائد عن طريق دراسة هذه التقارير ومناقشتها خلال الاجتماعات الاشرافية وكذلك عن طريق ملاحظته أثناء قيامه بالعمل مع الجماعة ـ على أن يكون الرائد هو الوسيط بين المشرف والجماعة ، فعن طريقه يوصل المشرف الى الجماعة ما يراه من نشاط أو مهام أو أغراض .

٤ ـ تقويم العمل مع الجماعة :

يقوم الرائد بتقويم عمله مع الجماعة مما يؤدى الى اضطراد نموه الفنى ويشمل هذا التقويم دوره مع الجماعة ومهاراته وقدراتــه فى العمل ـ

ويساعد المشرف الرائد فى هذه العملية خصوصاً تقويم مهاراته وقدراته ٠

وبشكل عام فإن مسئوليات المشرف يمكن النظر اليها على الوجه الآتى :

مسئوليات المشرف :

إن من أهم مسئوليات المشرف تجاه عملية الإشراف للاخصائيين مايلى :

١ ـ يجب على المشرف ان يتفاعل مع مشكلات الاخصائيين الخاصة بالعمل والشخصية ٠

٢ ـ ان يشارك الاخصائيين بالمعلومات التى لديه ٠

٣ ـ الا يكثر من انتقاداتهم بصفة متكررة ومستمرة ٠

٤ ـ ان يكون لديه الاستعداد لمساعدتهم ٠

٥ ـ ان يكون منطقياً فى القرارات والأوامر التى يصدرها ٠

٦ ـ ان يعرفهم مدى التقدم فى العمل ٠

٧ ـ ان يكون الاشراف مرن وعلى قدر من التسامح ٠

٨ ـ ان يعمل على تحقيق أهداف الاشراف ٠

الخصائص التى يجب ان يتسم بها المشرف (١)

أ ـ يفضل ان يتمتع المشرف بصحة حيدة ومظهر جسمانى لائق ، فالمشرف الذى يعانى من امراض قد لا يستطيع بسبب سوء صحته بذل المجهود الكافى ، كما ان الاستجابة النفسية للمرض قد تتدخل فى العلاقة الاشرافية وتؤثر فيها على نحو غير مرغوب فيه ٠

---

(١) احمد فوزى الصاوى ، وآخرون ، المداخل النظرية والتطبيقية فى الإشراف والعمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، ١٩٩٥ ، ص ١١٠ ٠

أما المشرف الذى يعانى من عاهة معينة فأنه قد يكون موضع سخرية المشرف عليه ، كما ان تلك العاهة قد تكسب المشرف اتجاهات معينة تؤثر على نمو سيئ فى العلاقة الاشرافية ، فقد يشعر المشرف بالنقص فينكمش أمام المشرف عليه ، أو قد يكون عدوانياً نتيجة شعوره بالنقص فيتسلط على المشرف عليه .

٢ ـ يجب ان يكون لدى المشرف المهارة على اقامة علاقة اشرافية طيبة مع المشرف عليه وجماعات المشرف عليهم .

٣ ـ يجب ان يتحلى المشرف بقدرة على نقد الذات وتقويمها بطريقة موضوعية سليمة حتى لا تؤثر النواحى الذاتية على العلاقة الاشرافية.

٤ ـ يجب ان يتمتع المشرف بالقدرة على معاونة ومساعدة المشرف عليهم، وذلك لا يتأتى إلا اذا كان المشرف محباً للناس ولديه الرغبة الصادقة فى معاونتهم بدون أن ينسى حدوده المهنية .

٥ ـ يجب ان يكون المشرف فى حالة نفسية سليمة حتى يستطيع ان يعالج مشاكله الشخصية بدون ان تنعكس على العلاقة الاشرافية .

٦ ـ يجب ان يتسم المشرف بالتسامح وبالمرونة حتى يتمكن من اداء وظيفته التعليمية .

فالمشرف عليه يقع حتماً فى اخطاء كثيرة ، فاذا لم يكن المشرف متسامحاً فأنه لا يستطيع تقبل تلك الاخطاء وتوجيهها ، كما ان العملية التعليمية تتطلب مرونة فى الوسائل المستخدمة فى التعليم طبقاً لما يقتضيه الموقف .

٧ ـ يجب ان يتسم المشرف بالقدرة على الابتكار ، فالاشراف فن والفن يعتمد على الاستعداد الشخصى الى حد كبير . كما المشرف يجب ان

يكون ملماً بطريقة خدمة الجماعة والعلوم المرتبطة بها الماماً كافياً ، حتى يستطيع أن يساعد المشرف عليه على تفهم عمله واكتساب المعلومات اللازمة ٠

٨ ـ يجب ان يكون المشرف ماهراً فى التخطيط للاشراف وفى تنظيم عمله ٠

٩ ـ يجب ان يكون المشرف ماهراً فى تحليل المواقف المختلفة حتى يتمكن من مساعدة المشرف عليه على تحليل المواقف الجماعية وتفهمها وعلاجها ٠

١٠ ـ يجب ان يكون المشرف مزوداً بثقافة عامة ، إذ أن المواقف الجماعية التى يناقشها مع المشرف عليه قد تتدخل فيها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عوامل ثقافية عديدة ٠

أدوار المشرف :

أولاً : المشرف كمعلم :

إن المشرف يقوم بوظيفة تعليمية فى العملية الإشرافية ، وذلك يتطلب منه اتباع المبادئ التعليمية ومساعدة المشرف عليه على استخدام المعلومات النظرية وتطبيقها تطبيقاً سليماً ٠ والمشرف كمعلم يقوم بمساعدة المشرف عليه فى الاعتماد على نفسه وعلى توسيع دائرة معارفه وتنمية مهاراته وقدراته ٠

كما أنه يساعد المشرف عليه على تقييم الذات بطريقة موضوعية ليستطيع المشرف عليه ان يكتسب بصيرة تمكنه من تقدير قدراته وحدوده ومناطق الضعف والقوة بطريقة سليمة ٠

ثانياً : المشرف كملاحظ :

يستخدم المشرف الملاحظة كوسيلة للتعرف على علاقة المشرف عليه بالجماعة والمستوى الذى يؤدى به دوره المهنى ، لذلك فان المشرف يستطيع ان يلاحظ فى الجماعة نواح كثيرة لا يستطيع ان يلاحظها المشرف عليه لأنه أكثر التصاقاً بالجماعة ، أو لأنه ليس ملماً بطريقة خدمة الجماعة بالقدر الذى توصل اليه المشرف .

وعند عقد اجتماع اشرافى مع المشرف عليه يقوم المشرف بمناقشة ما لاحظه مع المشرف عليه ويساعده على تفهمه وتحليله والتخطيط له .

ثالثاً : المشرف كمثل :

يقوم المشرف كمثل لأخصائى الجماعة الناجح عند قيادته للاجتماعات الاشرافية الجماعية ، أو اذا قام لسبب أو لآخر بعمل مباشر مع الجماعات فيكون المشرف فى هذه الحالة نموذجاً لكيفية قيادة توجيه المناقشات الجماعية أو مساعدة الجماعة على وضع وتصميم وتنفيذ وتقويم البرنامج ، أو مساعدة الجماعة على حل مشاكلها ، وما الى ذلك .

رابعاً : المشرف كمصدر للمعلومات :

نظراً لما يتمتع به المشرف من معرفة وخبرات فان المشرف عليهم يلجأون اليه للاستفادة من تلك المعلومات كلما أعوزهم الأمر .

ولكى يقوم المشرف بهذا الدور فيجب عليه ان يلم بالقدر الكافى من العلوم الانسانية الاساسية المتصلة بطريقة خدمة الجماعة وبمبادئ وأساليب طريقة خدمة الجماعة وبالمجتمع الذى تخدمه المؤسسة وبالمؤسسة ومواردها وفلسفتها واغراضها وجهازها الادارى بحيث يستطيع ان يمد المشرف عليهم بالمعلومات المتعلقة بهذه النواحى كلما احتاجوا الى ذلك .

وعلى المشرف ان يعاون الاعضاء على ان يكتسبوا بأنفسهم تلك المعلومات ، وألا يعتمدوا عليه باستمرار اعتماداً كلياً ٠

خامساً : المشرف كمستشار :

يلجأ المشرف عليهم كثيراً الى المشرف فى غير أوقات الاجتماعات الإشرافية ليناقشوا معه مسائل عاجلة ٠

لذلك يجب ان يكون المشرف مستعداً لكى يقدم النصيحة والعون كلما استشاره المشرف عليهم فى تلك المسائل العاجلة ٠

ولا تعنى تلك الاستشارات العاجلة الاستغناء عن الاجتماعات الاشرافية بل أنها مكملة لها ويتطلبها الموقف فى حالات خاصة فقط ٠

سادساً : المشرف كأخصائى جماعة :

يعمل المشرف غالباً مع جماعات ادارية كاللجان أو مع جماعات المهنيين فى المؤسسة وأثناء قيامهم بهذا الدور كأخصائى جماعة عليه أن يتبع مبادئ وأساليب طريقة خدمة الجماعة ٠

سابعاً : المشرف كمسجل :

إن التسجيل جزء هام من عمل المشرف فيجب على المشرف ان يسجل الاجتماعات التى تحدث بينه وبين المشرف عليهم فرادى أو جماعات، أو ما يلاحظه اثناء زيارته للجماعات ٠ إذ أن ذلك التسجيل يتيح له فرصة أفضل لتوجيه المشرف عليهم وتقويمهم ، كما ان التسجيل يستخدم فى التقويم للعملية الإشرافية ذاتها ٠

ثامناً : المشرف كمتعلم :

يجب على المشرف ان يستمر فى الاطلاع على ما يتصل بالاشراف وبطريقة خدمة الجماعة بأستمرار حتى يستطيع ان يقوم بدوره كمستشار

وكاخصائى جماعة وكمسجل وكمصدر للمعلومات ومثل وملاحظ ومعلم ، لذلك فأن دور المشرف كمتعلم يمثل جزءاً اساسياً من الدور المتكامل للمشرف عليه للتعليم ، والأخير سيستزيد علماً هو الآخر كلما لمس ان المشرف لا يكف عن تزويده بالخبرات والمعلومات الجديدة ٠

الأسس التى تبنى عليها العلاقة الإشرافية

تقوم هذه العلاقة على أساس من الثقة والاحترام والحرية والمبادلة

أ ـ الثقـة

من جانب الأخصائى :

حيث يجب ان يثق بالمشرف بأعتباره أكثر خبرة وتجربة وقدرات كما أنه معين من قبل المؤسسة لمساعدته على النمو والتقدم ٠

من جانب المشرف :

حيث يكون لها بعدين البعد الأول ويتمثل فى ثقته بنفسه وبقدرته على القيام بالعملية الإشرافية ومساعدة من يشرف عليهم والالتزام بمبادئ الإشراف والعمل على تحقيق أهدافه ٠

أما البعد الثانى فيتمثل فى ثقة المشرف فى المشرف عليهم من حيث اعتبارهم شخصيات لها خصائصها التى تميزها ، كما ان لها نقاط قوتها ، ونقاط ضعفها إلا أنها قادرة على التعلم والاستفادة والنمو والتغير وتحمل المسئولية ٠

ب ـ الاحترام ـ

من جانب الاخصائى

ويعنى ان هذه العلاقة تستوجب احترام المشرف عليه للمشرف وتقديره لامكانياته وقدراته وعلمه والتعاون معه من أجل تحقيق اهداف

الإشراف دون محاولة التقليل من مكانته أو مقاومة آراءه وعدم تقبل جهوده بدون داع ، وإدراك الجهد الذى يبذله والوقت الذى ينفقه فى محاولة تقديم خبراته ومهاراته من أجل عملية المساعدة .

من جانب المشرف

على المشرف ان يحترم من يشرف عليه مهما كان شكله أو لغته وان تكون علاقته به خالية من كل أنواع التحيز الوجدانى أو الانحراف العاطفى مع تقدير قدرته الخاصة على التحرك والنمو واحترام ذلك .

جـ - الحرية المتبادلة

من جانب الاخصائى

وتعنى حرية الاخصائى فى مناقشة الآراء ، والمقترحات المطروحة عليه من قبل المشرف وعدم الالتزام بتطبيقها حرفياً دون اقتناع لان ذلك يزيد من التوتر فى العلاقة الإشرافية . كما ان الحرية تتضمن ادراك الاخصائى لحدوده ودوره والمسئوليات المسموح له القيام بها والتخصصات التى يمكن ان يزاولها بدون ان يتعدى على اختصاصات ومسئوليات المشرف .

من جانب المشرف

لا نعنى بذلك انه حر فى تقديم عملية المساعدة أو عدم تقديمها ولكن نعنى إدراك لحدوده ودوره فى المؤسسة واستخدام وسائل الاشراف المناسبة والتى تتناسب مع إدراكه لحاجات وخصائص المشرف عليهم .

ـ العوامل المؤثرة فى العلاقة الإشرافية (راجعة الى المشرف)[1]

تتدخل بعض الاتجاهات والمشاعر من جانب المشرف فى العلاقة الإشرافية ، وبالتالى تؤثر فى مقدرة المشرف على مساعدة الاخصائى الاجتماعى أو المتطوع ، ويمكن ان نناقش بعض هذه العوامل على النحو التالى :

١ ـ قد تكون للمشرف فكرة معينة عن طريقة مثلى لأداء العمل ويخيل اليه أنه لا يمكن الوصول الى النتائج المرجوة الا بهذه الطريقة فقط ، فاذا تمسك بذلك فأنه يقع فى خطأ وضع حدود لا ضرورة لها للعمل وبالتالي يحاول المشرف أن يفرضها على الأخصائى الاجتماعى او المتطوع مما يجعل الخبرة التى يحصل عليها هذا أو ذاك محصورة فى نطاق ضيق ، فلا يجب ان يغيب عن المشرف أن هناك عدة وسائل تؤدى الى نفس النتيجة وربما فى وقت أقل وبمستوى أفضل ، وعليه أن يشجع المشرف عليه كى يبتكر وكى يستغل معلوماته ومهاراته .

فعلى عاتق المشرف إذن تعليم المشرف عليه المبادئ الأساسية لطريقة خدمة الجماعة ، غير أنه من حق المشرف عليه ان يطبق هذه المبادئ حسبما يتراءى له ، مادام ذلك لا يضر بالعمل أو يتنافى مع لوائح وأغراض المؤسسة .

٢ ـ قد يخشى المشرف ، وخصوصاً اذا كان حديث العهد بالإشراف أن يفشل فى أداء عمله ، وبالتالى يفقد الثقة فى نفسه ، وقد يشعر

---

(١) سامية محمد فهمي ، عبد الحى محمد صالح ، طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية ، مطبعة سامى ، ١٩٩٤ ، ص ٢٣٤ .

المشرف عليه بذلك فتهتز ثقته فى المشرف والعلاقة الإشرافية كأى علاقة مهنية تعتمد على عنصر الثقة ، فاذا فقدت هذا العنصر انهارت تلك العلاقة من أساسها ، لذلك يجب على المشرف ان يلم بمبادئ الإشراف ويمارسها قبل ان يتولى عمله بصفة رسمية حتى يكتسب الثقة فى قدرته على أداء واجبة ،

٣ ـ قد يجد المشرف وخصوصاً قليل الخبرة ، نفسه متوحداً مع الذين يشرف عليهم بمعنى أنه يحس بأحاسيسهم ويشعر بمشاعرهم ، وبذلك تفقد العلاقة الإشرافية طابعها المهنى لأنها تصبح علاقة شخصية متميزة غير موضوعية ،

وعلى المشرف ان يتمسك بموضوعية العلاقة الإشرافية ، وإذا وجد فى نفسه ميلاً الى التوحد مع من يشرف عليه ، فعليه أن يكون أمينا فى تقويم ذاته ومعالجة الأمر بنفسه ، فان فشل فى ذلك فعليه أن ينتحى عن الإشراف على هذا الشخص بالذات ،

٤ ـ قد يلمس المشرف بعض نواحى الضعف فى المشرف عليه ، وقد تكون نفس نواحى الضعف هذه لدى المشرف ذاته ، كأن يلمس المشرف أن المشرف عليه مثلاً لا يستطيع ان يقيم علاقة ودية سليمة مع الجماعة كجماعة ، وأنه نفسه يعانى من عدم قدرته على اكتساب تلك المهارة ، ففى هذه الحالة قد يتغاضى المشرف عن هذا العيب ولا يناقشه مع المشرف عليه ، أو يساعده على التخلص منه ، أو قد يلجأ المشرف الى الإسراف فى نقد وتوجيه المشرف عليه كنوع منه التعويض الذائد ،

وهنا يجب على المشرف ان يتقبل نواحى النقص عنده ولا يهمها تتدخل فى الموقف الإشرافى ويبدأ فى مساعدة المشرف عليه على التغلب على ما ينقصه من مهارات.٠

٥ ـ قد تكون لدى المشرف اتجاهات سلبية تجاه السلطة نتيجة لخبرات سابقة ، ولما كان الإشراف يتضمن بعض السلطة ، فقد يكره المشرف العملية الإشرافية نتيجة لذلك ويهمل فى عمله ، أو قد يكون المشرف قد اكتسب فكرة خاطئة عن معنى السلطة ، فيستخدم العلاقة الإشرافية كنوع من السيطرة على المشرف عليه ، فعلى المشرف ان يفهم اتجاهاته تجاه السلطة ويحاول ان يصححها كى يتمكن من اقامة العلاقة الإشرافية على أسس مهنية سليمة ٠

٦ ـ قد يجد المشرف فى نفسه ميلاً الى العمل مع الجماعات بحيث ينسيه هذا الميل قواعد وأسس العملية الإشرافية ، فأثناء قيام المشرف بملاحظة المشرف عليه وهو يعمل مع الجماعة ـ أو أثناء قيام المشرف بوظيفة الريادة الثانوية ـ ربما يعمل مع الجماعة مباشرة ويضع المشرف عليه جانباً ـ وبذلك يقضى على العلاقة المهنية بين المشرف عليه والجماعة ، وعلى المشرف ان يدرك حدوده ووظائفه ولا يتخطاها ٠

٧ ـ قد يشعر المشرف بعدم الأمن لأى أسباب قد تكون راجعة الى ظروفه الاجتماعية أو الى وضعه وعمله فى المؤسسة أو لأسباب ذاتية ، وتؤثر مشاعره بعدم الطمأنينة على العلاقة الإشرافية ٠

فقد يكون عدوانياً أو قد يكون سلبياً مع المشرف عليه ، لذلك يجب ان يكون المشرف متمتعاً بقدر كاف من الصحة النفسية قدر الامكان ٠

٨ ـ قد يركز المشرف اهتمامه على الجماعة التى يعمل معها المشرف عليه أو المؤسسة مهملا احتياجات المشرف عليه وخصائصه الفردية، وبالتالى لا يعامله كشخص وقد ينتج عن ذلك عدم استجابة المشرف عليه للعلاقة الإشرافية فتفشل العملية الإشرافية ، فواجب المشرف إذن ان ينظر الى المشرف عليه كفرد الى جانب نظرته اليه كشخص يقوم بعمل معين ٠

٩ ـ قد يكون المشرف غير مدرك لفلسفة وأغراض ونظام المؤسسة ونتيجة لذلك قد يعطى خبرات خاطئة للمشرف عليه ، وهنا قد يقع المشرف عليه فى أخطاء أثناء قيامه بعمله ٠ لذلك فعلى المشرف أن يلم جيداً بالنواحى المختلفة المتعلقة بالمؤسسة التي يعمل بها٠

١٠ ـ قد يكون المشرف غير ملم بالمجتمع الذى تقع فيه المؤسسة والذى يؤثر بلا شك على المؤسسة والجماعات التى تخدمها ، وبذلك لا يتمكن المشرف من مساعدة المشرف عليه على تفهم المجتمع أو الاستفادة من امكانياته أو خدمته عن طريق الجماعات ـ لذلك فعلى المشرف أن يدرس المجتمع الذى تقع فيه المؤسسة دراسة وافية ليتمكن من مساعدة المشرف عليه على تفهمه والاستفادة منه وخدمته٠

وهناك بعضالأنماط السلوكية التى قد تثير المشاعر السلبية فى المشرف مثل :

أ ـ النقد اللاذع والاتجاه العدوانى ، نحو المشرف ، أو نحو بعض الأفراد ممن يشرف عليهم أو نحوهم جميعاً ٠

ب ـ الشخص الذى يتحدث دائماً لمجرد التحدث ، ويكون حديثه بعيداً عن المناقشة باستمرار ٠

جـ ـ الشخص السلبى الذى لا يشترك فى المناقشة سواء بالألفاظ او بالحركات والتعبيرات الجسمية .

د ـ الشخص الذى يضايق الآخرين ويعطلهم عن الاشتراك فى المناقشة .

هـ ـ الشخص المسيطر الذى يريد ان يطغى على دور المشرف .

وهنا يجب على المشرف الا يغضب أو يثور ، ويكون هادئاً رابط الجأش ، فاذا ما غضب المشرف أصبح مثلهم ، ولا يمكنه مساعدتهم ، وعليه الا يعنفهم على سلوكهم ، أو يقارنهم بما يسلكه أمثالهم ، لأن ذلك سوف لا يجدى ولا يستفيد منه أحد ، بل قد يزيد من مشكلتهم ، وعليه أن يقدر سلوكهم ومشاعرهم حتى يشعرهم بأنهم لم يفقدوا حبه وتقبله ، ويعمل على وضع الحدود لسلوكهم .

أهداف الاشراف (١)

الإشراف عملية تربوية تعليمية ، فهو ليس وسيلة لتصيد الأخطاء بل أنه مفهوم ايجابى يحمل معنى التعاون البناء بين المشرف والاخصائى ، فهو بهذا عملية نقد موضوعى يكشف بهما عن القوة والتفوق فتشجع دوافعهم ويقدر صاحبها ، كما يكشف ايضاً عن مواطن القصور والضعف سواء منهما فى الاخصائى أو المؤسسة أو البيئة الاجتماعية أو المجتمع المحلى .

ويمكن تحديد أهداف الإشراف على ضوء ذلك فيما يلى :

(أ) أولاً : بالنسبة للأخصائى

١ ـ يساعد الإشراف الاخصائى على إتقان ممارسته بأقصى ما تسمح به قدراته ، وربما يتفق ومستوى الاداء المطلوب على الأقل .

---

(١) سامية محمد فهمى ، السيد عبد الحميد عطية ، مرجع سابق ، ص ٣٧ .

٢ ـ توجيهه وتعليمه بمايجعله أقل احتياجاً للإشراف عليه فى المستقبل ٠

٣ ـ تقويم قدرته ودرجة مهارته فى عمله ، باستخدام معايير مقننة كلما كان ذلك ممكنا ، وذلك بهدف مكافأة المجد ومحاسبة المقصر ، أو تقرير حاجته الى تدريب جديد ، أو مدى صلاحيته للعمل ٠

٤ ـ الوقوف على الاعمال التى اداها الاخصائى والتى لم يؤدها وسبب ذلك لمعالجة اسبابها فى الأخصائى أو بيئة الممارسة ٠

٥ ـ إثارة الوعى بين الاخصائيين ، وإيجاد التوافق والتنسيق وبين جهودهم

٦ ـ من الاخصائيين من يفهم الدافع الى التعلم فتراهم مقبلين على أية وسيلة يتعلمون منها وهؤلاء يستيجبون للاشراف طالما كان فيه نفع تعليمى ، غير ان للبعض الآخر نزعة الى معارضة كل جديد حتى ولو كان لخيرهم ، وهؤلاء يعترضون على الإشراف كما لو كان عبئاً عليهم ، هؤلاء يشكلون إحدى مشكلات الإشراف التى لابد من معالجتها علاجاً تعليماً ، وخاصة ان الاخصائيين أكثر حاجة الى الأخذ بكل ما هو جديد مستحدث ٠

٧ ـ مساعدة الاخصائى على إدراك حاجته للتحسن ، وذلك فى جو يألفه، لأن فيه علاقات بينه وبين من يشرف عليه ، فهو يحسن دائماً تعضيده له والأخذ بيده ليكون أحسن مما هو عليه ٠

٨ ـ لما كان التعلم من التطبيق خير من التعلم بالتلقين فأن المشرف يتيح للأخصائى فرص مناقشة تعليماته ومعلوماته ليعرف كيف يطبقها ٠

٩ ـ الإشراف فى حقيقته هو وسيلة إعداد الأخصائى إعداداً يكفل له معرفته بنفسه ، ومتى عرفها استطاع ان ينميها فى قوتها ويعالجها فى قصورها فيتقدم دوماً ، وعلى هذا فهو وسيلة للاستثمار البشرى لخدمة أهداف المؤسسة ٠

ثانياً : بالنسبة للمؤسسة :

١ ـ التأكد من إدراك الاخصائيين لما تصدره المؤسسة من خطط وبالتالى احترامها وتنفيذها .

٢ ـ التحقق من ان التنفيذ يسير على طريقة الادارى المرسوم .

٣ ـ التحقق من ان ترجمة السياسة العامة للتدريب فى المؤسسة قد تتحقق بعملية ادارية سليمة .

٤ ـ يمكن للمؤسسة من رسم معدلات للاداء ووضع مقاييس للاتقان بالنسبة للعمليات التدريبية المختلفة .

٥ ـ ترشيد عملية اتخاذ القرارات فى كل ما يتصل بسياسة العمل واجراءاته .

٦ ـ توكيد أهمية اعداد التقارير الدورية والعامة بطريقة موضوعية .

ثالثاً : بالنسبة للمجتمع :

١ ـ التحقق من أن خدمات المؤسسة تقابل فعلاً حاجة حقيقية فى بيئتها .

٢ ـ التأكد من ان ما تبذله المؤسسة من مال وجهد ينصرف فعلاً فيما خصص له وضرورى للمجتمع .

مبادئ الإشراف

استخدام المشرف لمبادئ فى عمله يساعده فى القيام بوظائفه على من يشرف عليهم وهو يحقق بذلك النمو للاخصائيين المشرف عليهم ، وتعتبر هذه المبادئ الإطار المرجعى الذى يعمل من خلاله المشرف وتساعده على تحقيق النمو للاخصائيين ، وسنحاول فيما يلى تناول أهم مبادئ الإشراف .

١ ـ مبدأ التعبير الحر

في هذا المبدأ يعطى المشرف الفرصة للاخصائى للتعبير عن نفسه تعبيرا كاملاً ، ويتطلب ذلك من المشرف ان يعطى الاخصائى الفرصة للتعبير عن مشاعره السلبية والايجابية حتى لا تعوقه عن الاستفادة من خبرات المشرف ، كما يتطلب ان يساعد المشرف الاخصائى للتعبير عما يقوم به من أعمال مع الجماعات التى يعمل معها ، ويتضمن هذا مساعدته على اطلاق طاقته وتحرير ارادته للقيام بوظائفه ، وبالنسبة لبعض الأشخاص قد توصف هذه العملية بأنها مساعدة الاخصائى لتذويب شئ داخلى متجمد ، وتنمية المهارة المهنية وتحرير ارادة الاخصائى واطلاق طاقته ، ويقوم المشرف بتوفير الفرص أمام الأخصائى للتعبير والافصاح عن كل ما يعوق عمله من مشاعر نحو عمله ، وهذا لا يتضمن مجرد توفير مسالك أمام الأخصائى للتعبير عن مشاعره ، بل يشمل تحليل وتفسير المعنى الذى تحمله المشاعر ، وقيام الاخصائى بتقويم تصرفاته الذاتية ، وقد يشعر الاخصائى بالتحسن لمجرد مناقشة مشاعره وخبرته .

٢ ـ مبدأ تكوين علاقة اشرافية

إن العلاقة بين المشرف والاخصائى لها معان مختلفة ، تتراوح بين حب الشخص ، والشعور بالارتياح عند لقائه والثقة به وما الى ذلك ، ويصعب التحقق من الأساليب التى تستخدم لتكوين هذه العلاقة الضرورية ، بل يصعب التحكم فيها ، ومن ثم فان العلاقة الناجحة تتكون بين الاخصائى والمشرف اذا أدت المراحل الاولى للعلاقة الى شعور الاخصائى بالثقة فى المشرف ، ومظاهر هذه الثقة هى الرغبة فى الابقاء على الاتصال ، والرغبة فى التأثر بتعليمه ، وتتكون هذه الثقة نتيجة خبرات الاخصائى

النفسية مع المشرف التى تودى الى الحكم عليه بأنه قادراً على المساعدة وراغب فيها ، وينبغى ان يولى المشرف الموضوعات التى يثيرها الاخصائى ما تستحق من اهتمام ، فقد تكون هذه الموضوعات تعبيراً عن المخاوف التى يشعر بها الاخصائى الجديد ، والمشرف الذى يقلل من أهمية مخاوف الأخصائى يبدأ معه بداية خاطئة . كما عليه ان يكشف عن رغبته فى المحافظة على الاتصال واستمرار المقابلات ويتحقق ذلك بالاصغاء اليقظ لما يقوله الاخصائى واظهار الاهتمام المستمر بما يبديه من آراء ، ويجب ان يظهر المشرف استعداده لمناقشة الاخصائى فى محاولات أوسع ، فالمشرف الذى يتردد فى الاجابة على اسئلة معينة ، أو يوجه المقابلة لكى يركز على النقط الاساسية لا يستطيع كسب ثقة الاخصائى ، ولا يجد منه التعاون المطلوب .

٣ ـ مبدأ المشاركة :

لا جدال فى ان الشخص يشعر بقدر كبير من الطمأنينة حين يعرف أنه لا يعالج الموقف بمفرده ، وان اشخاصاً يتمتعون بالمعرفة والخبرة يشدون أزره ويقدمون له المساعدة دون صراع أو منافسة ، وكثيراً ما يعبر الاخصائى عن حاجته الى الامن بدعوة المشرف لكى يقدم له مساعدة يقدرها، وعندما يطلب الاخصائى معلومات من المشرف ينبغى ان يكون الأخير مدركاً لحاجات الاخصائى الشخصية والموضوعية . فمن ناحية هناك عوامل ترتبط بالجوانب الفنية الخاصة بتنفيذ العمل ، ومن ناحية أخرى هناك العوامل الشخصية أى مدى استعداد الاخصائى للتعرض للمخاطرة ، وتحمل مسئولية الاسلوب الذى يختاره للعمل وانواع العلاقات التى ينميها مع الأشخاص الآخرين من المؤسسة ويتوقع الأخصائى من المشرف ان يزوده

بيبنب عن العمل وان يوفر له الامكانيات والأدوات وان يجده عندما يحتاج الى معونته ٠

والمشاركة هنا تعنى ان كلا من المشرف والاخصائى يتحملان مسئولية حل المشكلات المهنية التى يتعرض لها اثناء تأديته لعمله ومساعدته على ترقية ادائه الوظيفى وتكوين شخصيته المهنية ، ويجب على المشرف ان يدرك بأنه شخصا مساعدا لمن يشرف عليهم ايماناً بأن لكل فرد جوانب قوة وضعف يمنعانه من السيطرة على من يساعدهم واتاحة الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم دون اى ضغط او ارغام ، والمشرف هو الشخص المساعد والمعين للاخصائيين على النمو المهنى ويعمل مع الاخصائيين لإيمانه بأنهم لديهم القدرة على تحمل المسئوليات وذلك من خلال مساعدتهم لتحمل مسئولياتهم ٠

٤ ـ مبدأ الدراسة المستمرة :

يحتاج المشرف فى عمله ان يقوم بعملية دراسة دائمة لمن يشرف عليهم وذلك لمعرفة المستوى المهنى الذى وصل اليه من يشرف عليه ومعرفة الجوانب الايجابية والسلبية فى عملية الإشراف ويستخدم المشرف عدداً من الوسائل فى عملية الدراسة نذكر منها :

أ ـ استخدام المقابلات فى بداية علاقة الاشراف للتعرف على :

١ ـ شخصية الاخصائى ٠

٢ ـ امكانياته وقدراته الجسمية والعقلية ٠

٣ ـ احتياجات الأخصائى ٠

ويتم من خلال هذه المقابلات عقد الاتفاق بين المشرف والاخصائى ٠

ب ـ الملاحظة :

يستخدم المشرف أسلوب الملاحظة لدراسة الاخصائى والتعرف على سلوكه كما يمكنه ان يعرف احتياجاته ومشاعره وخاصة تلك المشاعر التى يستطيع ان يعبر عنها الاخصائى .

جـ ـ المقاييس :

واستمارات التحليل والتقويم للاخصائى ، وتساعد عملية الدراسة هذه ان يبدأ المشرف فى مساعدة من يشرف عليهم من المستوى المهنى لهم ، ومن مستوى حاجتهم المهنية والشخصية .

٥ ـ مبدأ تسلسل الخبرات الاشرافية :

ويتضمن مبدأ تسلسل الخبرات الاشرافية وجود نقطة بداية لعملية الاشراف ، واكتشاف هذه النقطة وتحديدها على جانب كبير من الأهمية ، فأختلاف الاخصائيون من ناحية حاجتهم وقدراتهم يؤثر تأثيراً مباشراً خاصة فى استفادة الاخصائيين من الاشراف فيجب ان تسلسل الخبرات مع مستوى الاخصائيين المختلف ، وعن طريق التقويم يمكن ان يتحرك المشرف والاخصائى معاً نحو خبرات أكثر تعقيداً وصعوبة ، واستفادة الاخصائى من الإشراف نسبياً يوفر الأمن والثقة ، ويشعره بالإطمئنان ، وهذا الاطمئنان يساعد الاخصائى على مساعدة الجماعة ببرامج مشحونة بالعمل والنشاط . فلقد اصبح توفير التجربة والخبرة والتعلم بالممارسة لقياس طريقة العمل مع الجماعات الديمقراطية التى تبتعد نهائياً عن الاجبار والسيطرة والتحكم ويجب ان تتمشى مساعدة المشرف حسب قدرة من يشرف عليهم ، ولا يجوز ان يدفعهم لتحقيق النمو ، فيجب أن تكون حركة الاشراف متمشية مع

قدرة الاخصائى ، فلا يجوز ان تكون هذه الحركة أسرع أو أبطأ من قدرة الاخصائى على الحركة ، والمعروف ان الاخطاء تنتج عن ، السرعة ، كما أنها تنتج من البطء ، إلا أنها تكون فى حالة السرعة أكثر منها فى حالة البطء ، فعند الاسراع نجد ان الاخصائى يبدأ فى فقد الثقة بما يقال ، كما يفقد الثقة فى نفسه ايضا ، وتظهر عليه الحيرة ويتردد فى الاشتراك فى المناقشة ، وذلك لعدم استطاعته ملاحقة المشرف فى معالجته النقط والموضوعات المختلفة ، والمشرف الماهر يستطيع ان يلمس هذه الأعراض قبل انتشارها ، ويعالج هذا بتسلسل الخبرات الاشرافية ٠

٦ ـ مبدأ الموضوعية :

يستخدم الاشراف الطريقة العلمية فى القيام بعملياته ووظائفه فالاشراف يقدم وفقا لخطوات محددة ، ويستخدم وسائل وأدوات على درجة من الصدق والثبات فقد يستخدم الملاحظة والمقابلة التمهيدية والاجتماعات الاشرافية الفردية والجماعية كما يستخدم وسائل القياس المختلفة لتقويم الاخصائيين ، وتقوم عملية التقويم هذه على أسس موضوعية وليست شخصية ، كما ان عملية الاشراف فى حد ذاتها تسعى لتحقيق أهداف محددة، والوصول لهذه الاهداف يتطلب وسائل موضوعية ومحددة ، ويشمل هذا المبدأ مساعدة الاخصائى للتعبير عن مشاعره السلبية والايجابية ، كذلك تقبل المشرف للاخصائى ٠

٧ ـ مبدأ المسئولية الاشرافية

يجب ان تتحدد المسئولية الملقاة على عاتق كل من يعمل فى الاشراف فكل مشرف يجب ان يدرك بدقة مسئولياته وتبعاته ، كما ان كل مشرف يجب ان يحدد الاشخاص الذين يعتبر مسئولاً عنهم ولا يجب ان يسأل

المشرف عليه اكثر من مشرف لنفس نوع العمل طبقاً لمبدأ وحدة الأمر .
ويجب ان تتاح للمشرف سلطة تتمشى مع مسئوليته بحيث يستطيع ان ينتم تلك المسئولية ، بمعنى ان السلطة يجب ان تتوازن مع المسئولية ، كما يتضمن هذا المبدأ ايضاً مدى التزام المشرف بمسئوليته نحو تطبيق أهداف المؤسسة والالتزام بها ، كما ان من مسئولياته مساعدة الاخصائيين كل حسب قدراته وامكانياته بحيث تساعدهم هذه القدرات وتلك الامكانيات في اكتساب خبرات متعددة في مساعدة الجماعات التي يعملون معها وخاصة عندما يساعدون الجماعات لتحديد الخصائص والصفات التي يجب توافرها للقيام بوظائف القيادة الاساسية والقيام بأدوارهم المقررة .

٨ ـ مبدأ الديموقراطية :

تقوم فلسفة طريقة العمل مع الجماعات على مبدأين اساسيين هما مبدأى الاختلاف والتغير ، فالاخصائيين يختلفون في مدى قوتهم وضعفهم وخبراتهم فهناك من يتمتعون بقدر من الخبرات أكثر من الآخرين ، وهذا يتطلب من المشرف ان يراعي الفروق الفردية بين الاخصائيين حتى يمكن مساعدتهم كل حسب مستواه الشخصي والمهني أى يجب على المشرف الا يتحمل وحده مسئولية حل مشكلات الاخصائي المهنية بل يجب ان يشركه معه لأنه يمتلك قدر من القدرات ، فهناك اختلاف اساسي بين معرفة ما هو افضل للاخصائي ومعرفة ما يحتاج اليه الاخصائي من مساعدة ، ومن ثم يتخلى المشرف عن أى رغبة لفرض السلطة على الاخصائي .

٩ ـ مبدأ التقويم

التقويم في الإشراف يهدف الى الكشف عن مدى تحقيق أهداف الإشراف ، فعن طريق التقويم يمكن للمشرف وللأخصائي ان يروا ما

وصلوا اليه من مستوى مهنى ومعرفة وما أحرزوه من نجاح أو فشل حتى يستطيع المشرف والأخصائى إدراك ايجابيات عملهم ا وسلبياته من أجل تحسين عملية الممارسة لطريقة العمل مع الجماعات ، ونحن نسلم بأن عملية التقويم فى طريقة العمل مع الجماعات ليست ممكنة أو مرغوب فيها فحسب بل هى عملية ضرورية إذ أنها تساعدنا فى تتبع نمو الاخصائى والجماعة والمؤسسة وقياس ما بلغته من تقدم ، وعملية التقويم فى حد ذاتها عملية حيادية وموضوعية ولا تتجه الى التعريض والتهديد .

هذا ولا يخفى علينا ان التقويم السليم يجب ان يقوم على دراسة مستمرة سواء كانت هذه الدراسة للأخصائى أم للجماعات التى يعمل معها هى واعضائها أم للمؤسسة وللمجتمع المحلى ، وبخاصة اذا ما عرفنا أن هذه الوحدات تتغير على الدوام وأن عملية المساعدة لا يمكن ان تؤدى على الوجه الأكمل الا عن طريق هذه الدراسة المستمرة ، وقد أشرنا فى مبدأ سابق الى أهمية الدراسة المستمرة فى عملية الاشراف فى طريقة العمل مع الجماعات .

والآن وقد انتهينا من عرض وشرح مبادئ الاشراف ، وجب علينا ان نعرف ان هذه المبادئ تتصف بالديناميكية . فبالتعمق فى الدراسة فى مجال الإشراف قد ينتظر تعديل بعضها أو ظهور مبادئ أخرى .

كما ان هناك نقطتين اساسيتين يجب مراعاتهما بالنسبة لمبادئ الإشراف ، فالنقطة الأولى هى اعتبار جميع المبادئ واستخدامها فى الإشراف وحدة واحدة ، لإن استخدام البعض واهمال البعض الآخر لا يحقق الأهداف المرجوة من استخدامها وتحقيق اهداف الإشراف ، والنقطة الثانية، هى أن مجرد معرفة هذه المبادئ لا يكفى لاكتساب المهارة فى الإشراف ،

فأى شخص يستطيع ان يعرف هذه المبادئ اذا ما توفرت لديه الرغبة في ذلك ، ولكن المهارة في استخدامها هي أهم شئ بالنسبة للمشرف الذى يكتسبها عن طريق استخدامه لنفسه استخداماً ايجابياً ، وكذلك استخدامه للمبادئ نفسها فى اثناء قيامه بعملية الاشراف .

ولاشك ان استخدام مبادئ الاشراف بطريقة صحيحة ، ومهارة كافية تحققان الاهداف المرجوة للاشراف . هذا ، ويعتبر المشرف هو المسئول الأول عن ذلك .

والآن وقد عرفنا معنى الاشراف ووظائفه ، ومبادئه وعرفنا ان من بين مسئوليات الاشراف الادارية اختيار المتطوعين لتقديم الخدمات المباشرة للأفراد والجماعات ، سوف نحاول أن نستعرض بشكل سريع لأنواع المهارات الإشرافية .

أنواع المهارت الإشرافية :

من الضرورى ان يكون لدى المشرف مهارات متنوعة تمكنه من اداء أدواره بكفاءة ، وكذلك تحقق وظائف الاشراف . هذا بالاضافة الى ان المهارات تتيح الفرصة للمشرف لتطبيق وسائل الاشراف تطبيقاً فعالاً يساهم فى التوجيه السليم للأخصائيين الاجتماعيين .

ومن بين المهارات الواجب توافرها لدى المشرف ما يلى (١) :

١ ـ مهارات الملاحظة .

٢ ـ مهارات حل المشكلة .

٣ ـ مهارات ادارة الاجتماعات والمناقشة .

---

(١) احمد فوزى الصادى ، وآخرون ، مرجع سابق ، ص ١٥٥ .

٤ ـ مهارات التوجيه والمساعدة ٠

٥ ـ مهارات تحليل المواقف الاشرافية ٠

وفيما يلى عرضا موجزا لتلك المهارات ٠

١ ـ مهارات الملاحظة :

ونعنى بها المشاهدة الدقيقة التى تقوم على تركيز الانتباه نحو شئ ما للتعرف عليه وفهمه ودراسة خصائصه ٠

وترتبط تلك المهارة وتظهر قيمتها بتوفر بعض القدرات عند المشرف والتى تتمثل فى تحديد الموضوع المراد ملاحظته واختيار أنسب المواقف والظروف للقيام بتلك العملية بالاضافة الى القدرة على تسجيل الملاحظات المشاهدة واستخدام أدوات الملاحظة الملائمة ، كذلك القدرة على تحليل النتائج التى تم التوصل إليها والاستفادة منها فى رفع مستوى الاداء المهنى للاخصائى الاجتماعى ٠

٢ ـ مهارات حل المشكلة :

ونعنى بها المهارة فى مساعدة الاخصائى الاجتماعى على مواجهة المشكلات التى تواجهه اثناء ممارسة عمله مع الجماعة ٠

وتتطلب تلك المهارة القدرة على تحديد المشكلة ودراسة اسبابها وامكانية التوصل الى حلول لها والمساعدة على تنفيذ تلك الحلول ٠

وقد تتنوع المشكلات التى تتطلب المواجهة فقد تكون مشكلات فردية خاصة بأحد أعضاء الجماعة ، أو مشكلات جماعية ، أو مشكلات خاصة بعلاقة الجماعة مع الجماعات الأخرى أو مشكلات خاصة بعلاقة الجماعة مع المؤسسة ، أو مشكلات خاصة ببرنامج الجماعة وصعوبات تنفيذه ٠

ولا تقتصر تلك المهارة فى قدرة المشرف على مساعدة الاخصائى الاجتماعى على مواجهة المشكلات التى تقابله ولكنها تتضمن ايضاً نقل تلك المهارة للاخصائى نفسه ليستطيع مواجهة تلك المشكلات او ما يشابهها فيما بعد بمعنى ان تتوفر للاخصائى خبرة حل المشكلات وتقل حاجته الى المساعدة فيتحقق بذلك نموه المهنى ٠

والمهارة فى حل المشكلة ترتبط بها أيضاً المهارة على قيادة المناقشة حيث ان دراسة المشكلة تتم من خلال مناقشات سواء كان ذلك فى اجتماع فردى أو اجتماع جماعى ٠

٣- مهارة ادارة الاجتماعات والمناقشات

وتتضح تلك المهارة فى قدرة المشرف على استخدام الاسلوب الديمقراطى فى ادارة الاجتماع ليس فقط لضمان المشاركة والتعاون ولكن لتدريب الاخصائيين على استخدام هذا الاسلوب فى عملهم مع جماعاتهم ٠

ولا يقتصر تفاعل المشرف مع المشرف عليهم على الاتصال اللفظى ولكنه يستخدم ايضاً الاتصال غير اللفظى من اشارات وايماءات وتعبيرات الوجه ٠

وتتضح تلك المهارة فى التخطيط الجيد للاجتماع من حيث تحديد الموضوع المراد مناقشته وتحديد المكان الملائم لتلك المناقشة كذلك التوقيت الملائم والمدة الزمنية ،.والقدرة على ادارة الاجتماع واستخدام الاسئلة فى مكانها المناسب حيث توجد اسئلة لفتح المناقشة ، وأخرى للمساعدة على التحرك والتقدم فى المناقشة ، واسئلة للمساعدة فى الوصول الى قرار ، أو لاستمرار المناقشة ٠

وهنا بعض المبادئ الاساسية التى تراعى فى ادارة المناقشة مثل :

ا ـ التزام المسئول عنه ادارة المناقشة بالهدوء وتجنب الانفعال .

ب ـ اثارة الاهتمام بموضوع المناقشة .

جـ ـ الموضوعية فى توجيه المناقشة والبعد عن التسلط والسيطرة وتجنب الحماس المفرط .

د ـ ادراك الحاجة الى الاستمرار أو التوقف فى بعض النقاط التى تثار مناقشتها .

هـ ـ التشجيع على المشاركة ويستوجب هذا عدم السخرية من أى افكار يمكن ان تطرح .

و ـ التلخيص وبلورة الأفكار وتقويم فعالية المناقشة .

٤ ـ مهارات التوجيه والمساعدة :

وتعتبر عملية التوجيه من الوظائف الادارية التى يقوم بها المدير فى المنظمة ، وتنطوى على كل الأنشطة التى تشجع المرووسين على العمل بكفاءة ، وفاعلية ، فى كل من الفترة القصيرة المدى ، وطويلة المدى ، كما ينظر اليها على أنها مهمة مستمرة لصنع القرارات وتجسيدها فى أوامر وتعليمات سواء كانت هذه الأوامر وتلك التعليمات عامة أو خاصة [١] .

وتعتبر هذه العملية من الوظائف الصعبة ، ويرجع سبب صعوبتها الى ان المدير يتعامل مع الناس ، وهم قوى مركبة يختلفون فى شخصياتهم ولكل منهم أهدافه ، ودوافعه ، وهذا يتطلب من المدير ان يتفهم هذه القوى حتى يتمكن من توجيه تلك الجهود الانسانية نحو تحقيق أهداف المنظمة .

---

(1) D. Gvishiani, Organization and Management A Sociological Analgisis of Western Theories, Moscow, Progress Publishers, 1972, p. 196 .

وفى طريقة العمل مع الجماعات يمكن النظر الى مهارات التوجيه على انها تتضمن توجيه غير مباشر ، وآخر مباشر .

وفيما يتعلق بالتوجيه غير المباشر فإن له دور فعال حيث يتيح الفرصة للتفكير والحوار الفعال ، ويستخدم فيه وسائل متعددة منها اسلوب الحوار والمناقشة ، أو أسلوب التشجيع أو الحث على التفكير .

أما مهارات التوجيه المباشر فتتمثل فى قدرة المشرف على تقديم النصائح والارشادات والتعليمات الصريحة للمشرف عليهم ليتمكنوا من انجاز مسئولياتهم بنجاح ويستخدم التوجيه المباشر فى بعض المواقف مثل توجيه الاخصائى الجديد ، شرح وتوضيح بعض الاجراءات الخاصة لسياسة العمل أو تقديم استشارة سريعة لمواجهة موقف طارئ .

وينظر بعض الاداريين (١) الى وظيفة التوجيه وهى إحدى وظائف الإدارة على اعتبار أنها تتضمن نشاط اساسى يبدأ ببداية التشغيل بالمنظمة ويتمثل فى إصدار الأوامر اللازمة للقائمين بالعمل وتأخذ هذه الأوامر صور التوجيهات ، أو التعليمات ، أو الارشادات التى توجه لانجاز عمل معين حيث انها تتيح للمرءوس فرصة التعرف على حقيقة العمل المطلوب انجازه وايضاً الوقوف على اتجاهات الادارة فى هذا الصدد ، ونظراً لأهمية هذا العمل ـ اصدار الأوامر والتعليمات ـ فى تلك المرحلة الأمر الذى يتحتم ضرورة مراعاة عدة مبادئ اساسية من شأنها ان ترشد من عملية اتخاذ واصدار الأوامر ومن هذه المبادئ :

---

(١) محمد محمد ابراهيم وآخرون ، الادارة والتنظيم ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٤ ، ص ٣٠٢ .

ا - يجب ان تكون الأوامر والتعليمات واضحة تماماً للمرؤوسين وتغطى كافة جوانب الموقف محل البحث ، إن ذلك من شأنه ان يؤدى الى تجنب المرؤوس لعملية الاستفسار ، والتقصى عن بعض الأمور والمعلومات اذا كان الأمر ناقصاً ، ومن ناحية أخرى فان التفصيل الزائد عن الحد فى الأوامر يثير مضايقات واستياء للمرءوس مما يضعف من قوة وفعالية التوجيه .

ب - يجب ان تكون الأوامر موضوعية وتتفق مع طاقات وقدرات المرءوسين وحجم نوعية الموارد المتاحة ، والوقت اللازم لتنفيذ هذه الأوامر .

جـ - يجب ان تكون الأوامر مرتبطة بمتطلبات ، واحتياجات الموقف القائم دون ان تصدر نتيجة اعتبارات شخصية كانفعال أو استبداد القائم بالتوجيه ، ان كل موقف يتطلب بطبيعته أوامر ، وتوجيهات خاصة وهنا يجب ألا تتخذ هذه التوجيهات من طرف واحد (القائم بالتوجيه) بل يجب مشاركة المرءوسين فى عملية اتخاذ الأوامر ، واعطاء التعليمات حتى تضمن قبولهم لها وتأييدهم لها ، وتنفيذها على الوجه الأكمل .

د - يفضل ان تأخذ الأوامر صورة الاقتراح ، أو التوجيه حتى تكون أكثر فعالية مما لو كانت فى صورة أمر مقترن بالقوة ، والضعف ، ويجب ان نشجع طريقة القاء الأمر على قبوله والموافقة عليه .

هـ - ومن المستحسن ان يقوم المدير الموجه عند اصدار أوامره بتفسير اسباب هذه الاوامر ، والتعليمات التى تتعلق بأهداف العمل الذى يؤدى توفيراً للوقت والجهد والدقة فى التنفيذ ، بجانب ذلك يجب ان يكون

المرؤوس ملماً ومستوعباً لمضمون ومحتوى الأوامر حتـى لا يحـدث أخطاء فى التنفيذ تكون ناتجة عن سوء الفهم.

٥- مهارات تحليل المواقف الإشرافية:

وتتمثل تلك المهارة فى الاستفادة مـن المواقـف التـى سبق دراساتها وملاحظتها ثم تناولها بالتحليل والتفـسير الـذى يـتم وفقاً للمعطيات النظرية وتفاعلها مع خبرات الممارسة عند المـشرف مما يمكنه من التوصل إلى وضع خطـة يتحـدد علـى ضـوئها حاجات الأخصائى الاجتماعى والدور المنتظر من المشرف القيام به.

الفصل الرابع (*)

أدوات الإشراف فى طريقة العمل مع الجماعات

(١) الملاحظة.

(٢) المقابلة.

(٣) التقارير.

(٤) الاجتماع الإشرافى الفردى.

(٥) الاجتماع الإ شرافى الجماعى.

(٦) الاجتماع الإشرافى التقويمى.

(*) قام بإعداد هذا الفصل الدكتور/ سامى مصطفى زايد

أدوات الإشراف

كان لظهور الخدمة الاجتماعية كمهنه متخصصة استجابة ضرورية لمتطلبات هذا العصر في أوائل القرن العشرين، وقد نمت كمهنة بتتابع طرقها المهنية وتطور تلك الطرق وخاصة خدمة الفرد وخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع.

وتعتبر طريقة خدمة الجماعة إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تهدف إلى مساعدة الأفراد لنمو أفكارهم وخبراتهم ومهاراتهم وقدراتهم، وكذلك مساعدتهم على تكوين علاقات اجتماعية مع الأفراد والجماعات لبلوغ الأهداف المرجوة.

ويعد الأخصائي الاجتماعي أحد العناصر الأساسية التي تقوم عليها طريقة العمل مع الجماعات، حيث أن دوره في مساعدة الجماعة يعد على جانب كبير من الأهمية، ويقدر له النجاح في تأدية عمله، كلما توافرت له العوامل التي تساعد على ذلك من إعداد مهني وتوفر خصائص وصفات معينة واكتساب الخبرات والمهارات المرتبطة بطبيعة عمله.

وأيضاً يحتاج الأخصائي عند بداية عمله إلى شخص أكثر منه خبرة لاستشارته في بعض الأمور التي تواجهه عند العمل مع الجماعة ويتحقق هذا من خلال الإشراف الذي توفره المؤسسة للإشراف على الأخصائيين الاجتماعيين الجدد، أو المتطوعين، أو طلاب معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية، ويتحقق هذا الإشراف الجيد من خلال مجموعة من الأدوات منها:

١- الملاحظة.

٢- المقابلة.

٣- التقارير.

٤- الاجتماع الإشرافي الفردي.

٥- الاجتماع الإشرافي الجماعي.

---

[1] قام بإعداد هذا الفصل الدكتور/ سامي زايد.

٦- الاجتماع الإشرافي التقويمي.

وسنقوم بشرح تفصيلي لهذه الأدوات على النحو التالي:

أولاً: الملاحظة:

تعد الملاحظة أحد الوسائل الرئيسية التي يستعين بها الأخصائي الاجتماعي بصفة عامة للحصول على معلومات كافية عن أي ظاهرة، وهناك الكثير من الأفعال الاجتماعية لا يمكن فهمها وتقبلها إلا عندما تلاحظ في واقعها اليومي، والملاحظة تعتبر من الوسائل التي عرفها الإنسان واستخدمها في جميع بياناته ومعلوماته عن بيئته ومجتمعه منذ أقدم العصور، وهو لا يزال حتى الآن يستخدمها في حياته اليومية العادية، وهي إدراك وفهم كثير من الظواهر الطبيعية والاجتماعية والنفسية التي توجد في بيئته ومجتمعه.

وتعتبر الملاحظة طريقة لجمع المعلومات عن السلوك في سياقه الطبيعي، وتوصف الملاحظة بأنها من أفضل طرق جمع المعلومات عن السلوك، لأنها لا تتطلب وسيط كالاختبارات أو الاستبيانات ومع أنها تمدنا بمعلومات ثرية إلا أنها معقدة وتحتاج لجهد وترتيب مكثفين.

ويوجد مدخلين للملاحظة هما:-

١- الملاحظة البسيطة.

٢- الملاحظة المنظمة.

وسوف نناقشها تفصيلا:

- الملاحظة البسيطة أو غير الهيكلية:

وهي صورة مبسطة من المشاهدة يقوم فيها الباحث بملاحظة الظواهر أو الأحداث، كما تحدث تلقائياً وفي ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي، أي دون إعداد مسبق لها أو استخدام أدوات دقيقة للتسجيل أو التصوير.

- الملاحظة المنظمة أو الهيكلية:

وهي الملاحظة العلمية المضبوطة ويتضح أنها تختلف عن الملاحظة البسيطة لاتباعها مخططاً مسبقاً وخضوعها لدرجة عالية من الضبط العلمي بالنسبة للملاحظة ومادة الملاحظة، كما يحدد فيها ظروف الملاحظة كالزمان والمكان، وغالباً ما يستعان فيها بالوسائل الميكانيكية كالتسجيلات الصوتية، والكاميرات وغيرها، وتهدف الملاحظة لجمع بيانات دقيقة عن الظاهرة موضع البحث بشكل يتسم بالدقة والصرامة. ويحدد الباحث مسبقاً كيف ومتى وأين وما سيلاحظ، والأكثر من ذلك أن الباحث يلاحظ كم يتكرر سلوك معين ومدته والفاصل الزمني بين كل تكرار.

وتستخدم الملاحظة كأداة من أدوات الإشراف، لأنها تظهر الكثير من صور السلوك المهني للأخصائيين، وخاصة في المواقف التي يزداد فيها احتمال مقاومة الأخصائيين للإشراف، أو عدم تعاونهم مع المشرف، وهناك حالات كثيرة لا تستخدم فيها غير الملاحظة منها ملاحظة التفاعل الاجتماعي.

وهناك عدة مواقف يستطيع المشرف أن يلاحظ فيها المشرف عليه وهي:

١- **أثناء الاجتماعات الفردية**: وهنا يرى المشرف عليه كأخصائي يتعلم وكزميل في العمل.

٢- **أثناء الاجتماعات العامة للموظفين والمتطوعين**: وهنا يراه كعضو في جماعة يتعلم منها، ويسهم فيها بما يتعلمه تحت إشراف المشرف وتوجيهه.

٣- **أثناء المقابلات العرضية**: التي تحدث بينهما في المؤسسة.

٤- عندما يقوم المشرف بزيارة الجماعات التي يعمل معها الأخصائي.

وللملاحظة مجموعة من المميزات، إلا أنها أيضاً لا تخلو من العيوب، ومن أهم مزايا الملاحظة:

١- انها تمكن القائم بعملية الملاحظة من تسجيل السلوك الملاحظ وقت حدوثه مباشرة وبذلك يقل الاعتماد على الذاكرة وتسلم من تحريف الذاكرة.

٢- أن كثير من الموضوعات مثل العادات الاجتماعية وطرق التعامل بين الناس وطرق تربية الأطفال، يكون من الافضل ملاحظتها إذا أريد الكشف عن خصائصها، كما قد تكون الملاحظة هى الاداة الوحيدة التى يمكن استخدامها فى دراسة بعض المواقف الاجتماعية كملاحظة سلوك اعضاء الجماعة أثناء النشاط نفسه.

٣- انها لا تقوم بعزل الموقف المراد ملاحظته، وتحقيق مزيد من المتابعة لعلاقاته بالاحداث الأخرى.

٤- انها أداة صالحة لتقويم فعالية العملية التربوية فى تحقيق الاهداف والغايات المرسومة لها، وتقويم كثير من وسائل التربية وطرقها، وعن طريق الملاحظة يستطيع الاخصائى الاجتماعى ملاحظة اعضاء الجماعة ومدى إكتسابهم لكثير من الصفات الاجتماعية والنفسية، مثل صفات التعاون، والثقة بالنفس، والاعتماد على النفس، وروح المبادأة، وحسن الحكم والاختيار إلى غير ذلك من الصفات الاجتماعية والنفسية التى تسعى التربية الصالحة إلى غرسها فى نفوس النشء والشباب، والتى يمكن تقويمها بصورة مرضية بالطرق والإختبارات التى تعتمد على الورقة والقلم.

عيوب الملاحظة:

١- شعور المبحوثين انهم تحت الملاحظة، قد يؤدى إلى تحفظم فى السلوك مما يفقد المعلومات التى تم الحصول عليها الموضوعية.

٢- إحتمال ظهور التحيز خاصة فى حالة عدم تدريب القائمين بالملاحظة مقيدة بفترة معينة، فمثلاً عند انتهاء اجتماع الجماعة لا يمكن ملاحظة الاعضاء.

٣- قد يتحيز القائم بعملية الملاحظة بأن يعطي تفسيرات للسلوك بدلاً من وصف السلوك نفسه، ولهذا يجب أن يدرب الباحث على الملاحظة والتسجيل دون تحيز، ودون إصدار أحكام تشوه لحقائق.

٤- هناك مظاهر للسلوك بعجز عن ملاحظته مباشرة مثل المشكلات التي تحدث بين أعضاء الجماعة في غير وجود الأخصائي الاجتماعي.

٥- لا يمكننا ملاحظة أشياء حدثت في الماضي.

٦- النتائج التي تصل إليها عن طريق الملاحظة نتائج يغلب عليها الطابع الشخصي إلى حد كبير، وذلك لأن كل امرئ منا يلون العالم الحي بطابعه الشخصي، ولا ريب في أن نتائج الملاحظة تختلف باختلاف الملاحظين من حيث قوة أو ضعف حواسهم، ومن حيث مقدرتهم أو عجزهم عن تأويل هذه الملاحظات تأويلاً صحيحاً.

ولابد للاخصائي أو المشرف قبل القيام بالملاحظة أن يسأل نفسه عدة أسئلة أو الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما هو الغرض من الملاحظة؟
- ما الذي يجب ملاحظته؟
- كيف يمكن تذكر أو استرجاع ما تم ملاحظته (تسجيل/ الاعتماد على الذاكرة/ الاستعانة بالوسائل المعينة كالتصوير تقارير ... وغيرها).
- هل يحتاج إلى دليل ملاحظة، أم ملاحظة مفتوحة ويمكن تصنيفها بعد ذلك.

وعلى الرغم من وجود عيوب للملاحظة إلا أنها تعد إحدى الأدوات الهامة التي تعمل على زيادة الروابط بين المشرف والأخصائي، ومن الأدوات التي يستخدمها المشرف لمساعدة الأخصائي الاجتماعي والعمل على تنمية قدرات أعضاء الجماعة والعمل أيضاً على نمو الجماعة ككل.

تدريب الملاحظين:

يتطلب استخدام الملاحظة أن يكون الأخصائي الاجتماعي مدربا تدريبا كافيا.

فالملاحظ المدرب ليس مجرد آلة تصوير تسجل ما يدور أمامها، فبالإضافة الى ذلك فإن مهمته هي تفهم ما يرى وما يسجل، ولكي تكون الملاحظة جيدة على المشرف الالتزام بمعايير الملاحظة الجيدة ولكي تكون الملاحظة أداة إشرافية فعالة.

معايير الملاحظة الجيدة:

١- أن يكون المشرف متمتعا بتذوق وإحساس مرهف ولا يتأتى ذلك إلا من خلال الخبرة والممارسة.

٢- يجب أن يكون هناك تخطيط واع للملاحظة من قبل المشرف وتحليل ما يحدث وما له من أهمية، مع تحديد الغرض من الملاحظة ومردود تلك الملاحظة بعد ذلك.

٣- يجب على المشرف قراءة التقارير الخاصة بالاخصائي والجماعة وكذلك التقارير الإشرافية التي كتبها عن الاخصائي.

٤- يجب تحديد الوقت المناسب للملاحظة والطريقة المناسبة لتسجيل الملاحظة.

٥- يجب تحديد الوحدات الزمنية للملاحظة، كما يجب تحديد وحدات الملاحظة، فمثلا يحدد المشرف أو الأخصائي وحدات ملاحظته، هل هي الفرد أم جماعات فرعية، أو قائد الجماعة، أم بعض الأفراد المميزين منها.

٦- يجب تهيئة كافة الظروف الممكنة لتحقيق الإدراك الحسي الدقيق، فإنه من الواجب أن يكون المشرف متمتعا بحواس سليمة تمكنه من ملاحظة ما يتجه لملاحظته ملاحظة دقيقة.

٧- يجب أن تكون الملاحظة موضوعية منزهة عن الهوى، وهذا يتطلب من المشرف ألا يكون لديه أثناء الملاحظة أي شاغل آخر سوى اتخاذ الحيطة تجاه الملاحظة.

٨- يجب أن يتوفر للمشرف تدريب جاد على جميع عمليات الملاحظة لتنمية قدراته ومهاراته وجعل ملاحظته على قدر مقبول من الدقة.

فالملاحظة بجميع عملياتها وأساليبها لا تعدو أن تكون فناً تزيد درجة الدقة فيه عن طريق التدريب الجاد والممارسة الواعية التي تتسم بالإصرار والمثابرة، وكلما زادت خبرات المشرف في عمليات الملاحظة وزادت فترة تدريبه على إجراء الملاحظة، زادت دقته في تسجيل معطيات ملاحظته وزادت قدرته على تركيز انتباهه ودقته.

ويعد التزام المشرف بمعايير الملاحظة الجيدة بمثابة مساهمة فعالة من قبل المشرف تجاه الأخصائي الاجتماعي للتزود بالخبرات التي يحتاجها وإتاحة الفرصة له لاكتساب كثير من المهارات ومساعدته على تنمية شخصيته وقدرته على الأداء الجيد.

ملاحظة المشرف للجماعات التي يعمل معها الأخصائي: (زيارة المشرف للأخصائي)

تعددت الآراء بالنسبة لملاحظة المشرف للجماعات التي يعمل معها الأخصائي ما بين مؤيدين ومعارضين لها، وتعتمد وجهة نظر المؤيدون لزيارة المشرف للأخصائي لملاحظته في أثناء قيامه بالعمل مع الجماعة على النقاط التالية:

١- تسهم الملاحظة في زيادة الروابط وتوثيق الصلات بين المشرف والأخصائي ويشعر الأخصائي خلال الملاحظة باهتمام المشرف به.

٢- تؤدي زيارة المشرف للجماعة إلى توافر جو أفضل للتفاهم المتبادل بين المشرف والأخصائي.

٣- يتعرف المشرف بطريقة أقرب للواقع على البرنامج الذي تمارسه الجماعة.

٤- توفر زيارة المشرف للجماعة البيانات اللازمة لاستخدامها في عملية تقييم الأخصائي.

٥- وجود المشرف مع الجماعة لا يؤثر في علاقات أعضائها وتفاعلات بعضهم بالبعض الآخر لأن الجماعات في مؤسسات خدمة الجماعة كثيراً ما تتعود على وجود الأخصائيين المختلفين الذين يقومون بمساعدتها في النواحي المختلفة لأوجه النشاط.

٦- في معظم مؤسسات خدمة الجماعة نجد أن مسئوليات المشرف تتيح له الفرصة بالاتصال بالجماعة في المؤسسة، وعلى ذلك يعرفه الأعضاء ويعرفون مسئولياته والتي من بينها زيارة الجماعة، أي أن زيارة المشرف للجماعة لا تغير من مجراها الطبيعي.

٧- ملاحظة المشرف للأخصائي في أثناء عمله مع الجماعة تتيح الفرصة للمشرف لمعرفة مدى صحة محتويات التقارير الدورية التي يكتبها الأخصائي.

٨- من المهم لعملية النمو لأعضاء الجماعة أن تتاح لهم الفرصة لتوسيع دائرة اتصالاتهم ومعرفة الدور الفردي الذي يقوم به كل شخص في المؤسسة والمشرف هو أحد هؤلاء الأشخاص.

وعلى الرغم من الآراء السابقة المؤيدة لملاحظة المشرف للجماعات التي يعمل معها الأخصائي.

إلا أن هناك بعض الآراء المعارضة لتلك الزيارة، ويستند المعارضون على النقاط التالية:

١- يؤثر وجود المشرف على تفاعل الجماعة، وعلى العلاقة بينها وبين الأخصائي، بحيث لا يتوصل المشرف إلى الصورة السليمة لعلاقة الأخصائي بالجماعة أو بسلوك وخصائص تلك الجماعة.

٢- قد تتسبب تلك الزيارة في سلب الحرية التي يجب ان يشعر بها الأخصائي عند عمله مع الجماعة، كما تساهم تلك الزيارة في إضعاف ثقة الأخصائي بنفسه.

٣- أن وجود المشرف مع الأخصائي أثناء قيامه بعمله مع الجماعة قد يساعد الأخصائي على التواكل الزائد على المشرف.

٤- أن وجود المشرف مع الأخصائي في أثناء قيامه بالعمل مع الجماعة واشتراك المشرف في النشاط أو قيادته لبعض أوجيه بغرض التعليم قد يدعو الأعضاء مقارنة الأخصائي بالمشرف ذي المهارة والخبرة المتميزة، ولا شك أن هذا قد يضعف من مكانة الأخصائي عند هؤلاء الأعضاء

٥- أن وجود المشرف مع الأخصائي أثناء قيامه بالعمل مع جماعته يقلل من شعور الأخصائي بالمسئولية وبخاصة عندما يقوم بكتابة التقارير.

٦- ملاحظة المشرف للأخصائي في أثناء قيامه بالعمل مع الجماعة يستهلك الكثير من وقت المشرف ومجهوده، هذا بالإضافة إلى صعوبة الملاحظة لدى بعض الأفراد، حيث أنهم "ينظرون ولا يرون".

الاعتبارات التي يراعيها المشرف عند زيارة الاخصائي أثناء اجتماع الجماعة:

على الرغم من تعدد الآراء سواء بالتأييد أو المعارضة لزيارة المشرف للجماعات التي يعمل معها الأخصائي أو المعارضة لزيارة المشرف للجماعات التي يعمل معها الأخصائي إلا أنه يجب على المشرف أن يراعي مجموعة من العوامل أثناء وجوده مع الأخصائي في اجتماع الجماعة أو ما يطلق عليه البعض الاستعداد للزيارة.

وتتحدد الاعتبارات التي يراعيها المشرف عند زيارته للأخصائي أثناء اجتماع الجماعة في الآتي:

- يجب تحديد الهدف من الزيارة ومردود هذه الزيارة على الأخصائي، وعلى الجماعة التي يعمل معها.
- يجب اختيار التوقيت المناسب للزيارة بالاتفاق مع الأخصائي الاجتماعي، ودراسة إمكانيات الأخصائي ومهاراته.
- دراسة الجماعة التي سيحضر المشرف اجتماعها من حيث تكوينها وبناءها وأهدافها ومراجعة تقارير الجماعة التي كتبها الأخصائي حتى يمكنه الوقوف على العوامل التي يمكن أن يساعد بها الأخصائي، كما يمكنه من خلال ذلك تحديد موضوعات الملاحظة وفئاتها.

دليل ملاحظة المشرف للاخصائي أثناء اجتماع الجماعة:

- استعداد أعضاء الجماعة لتحمل المسئولية من أجل تحقيق أهداف الجماعة ودور الأخصائي في تنمية ذلك.
- مستوى نمو الجماعة وخطة الأخصائي لمساعدة الجماعة على تطور نموها.
- البرامج التي تمارسها الجماعة وتمشيها مع أغراض وأهداف المؤسسة.
- نوع العلاقة بين أعضاء الجماعة وبعضهم البعض.
- العلاقة الحالية بين الأخصائي وأعضاء الجماعة ومردود تلك العلاقة على الأعضاء سواء بالسلب أو الإيجاب.
- القيادات المختلفة داخل الجماعة ودور الأخصائي في تنمية مهارات القيادة والتبعية لدى الأعضاء.
- مدى تماسك الجماعة أو تفككها، وأنماط السلوك المختلفة لدى أعضاء الجماعة.
- البرامج وكيفية وصفها وتنفيذها، ودور الأعضاء في وضع وتنفيذ البرنامج ومدى ملائمة البرنامج لاحتياجات الأعضاء.
- ويستخدم بعض المشرفين استمارات تتضمن مجموعة من النقاط التي يتم ملاحظتها، وتتضمن تلك الاستمارات الكثير من المعلومات والبيانات التي تتعلق

بالأخصائي وتأدينه لمستوياته المهنية نحو الجماعة وأعضائها والجماعة ونموها وأعضائها.

وفيما يلي نموذج لاستمارة ملاحظة مشرف لإحدى الجماعات.

أولاً: بيانات أولية:

اسم المؤسسة: اسم الجماعة:

اسم الأخصائي: اسم المشرف:

عدد الحاضرين: عدد الغائبين:

أسماء الغائبين: –

–

–

مكان عقد الاجتماع:

تاريخ عقد الاجتماع:

مدة الاجتماع:

مدة الملاحظة:

ضع علامة (✓) عند الاختيار المناسب.

ثانياً: الإعداد للاجتماع:

الإعداد للاجتماع	الاختيار		
	ضعيف	مقبول	جيد
– الإعداد للاجتماع.			
– توقيت الاجتماع.			
– ملائمة مكان الاجتماع.			
– توافر الإمكانيات والأدوات.			
– تنسيق مكان الاجتماع.			
– تفاعل الأعضاء حول البرنامج.			

تعليق المشرف: ....

....

ثالثا: مناخ الجماعة والعلاقات السائدة:

مناخ الجماعة والعلاقات السائدة	الاختيار		
	ضعيف	مقبول	جيد
- المناخ الذي يسود علاقات الأفراد أو شعورهم بالانتماء.			
- الصداقة والكراهية والعدوان بين الأعضاء.			
- علاقات التقبل والنبذ بين الأعضاء.			
- العلاقات الثنائية والثلاثية بين الأعضاء.			
- تنمية مهارات القيادة والتبعية بين الأعضاء.			
- مشاركة الجماعة في اتخاذ القرارات.			

تعليق المشرف: ....

....

....

رابعاً: برنامج الجماعة:

برنامج الجماعة	الاختيار		
	ضعيف	مقبول	[illegible]
- البرنامج مقبول من الأعضاء.			
- يقابل البرنامج لحاجات الجماعة.			
- البرنامج يكسب الأعضاء خبرات ومهارات.			
- البرنامج يحقق أهداف المؤسسة.			
- الإمكانيات التي استخدمت كافية.			
- تم تنفيذ البرنامج كما هو مخطط له.			
- تم مواجهة الصعوبات التي قابلت البرنامج.			

تعليق المشرف: ....

....

....

خامساً: أخصائي الجماعة:

أخصائي الجماعة	الاختيار		
	ضعيف	مقبول	جيد
- علاقته جيدة بأفراد الجماعة.			
- يساعد الجماعة على تصميم برامجها.			
- يربط الجماعة بالجماعات الأخرى.			
- يساهم في حل المشكلات التي تواجه الجماعة.			
- ملم باحتياجات أعضاء الجماعة.			
- يساعد الأعضاء على تنمية مهاراتهم.			
- يكسب الأعضاء خبرات جديدة.			
- ينمي مهارات القيادة والتبعية لدى الأعضاء.			
- يوفر فرص لنمو الجماعة وأعضائها.			

تعليق المشرف: ....

....

....

اعتبارات يراعيها المشرف أثناء الزيارة:

١- يجب أن يصل المشرف قبل اجتماع الجماعة كي يتمكن من ملاحظة كيفية عقد الجماعة لاجتماعاتها، وإذا لم يستطع المشرف أن يكون موجوداً في مكان اجتماع الجماعة قبل بدء اجتماع الجماعة وإذا حضر في أثنائه عليه أن يجلس بهدوء ولا يتدخل فيما تقوم به الجماعة من نشاط إلا إذا طلب منه ذلك. وإذا ما توقفت الجماعة عن ممارسة أوجه نشاطها بسبب حضور المشرف عليه أن يطلب من الأخصائي أن تستمر الجماعة فيما كانت تقوم به من نشاط.

٢- لا يجب أن ينتقد المشرف الأخصائي أمام الجماعة أو يوجه إليهم ملاحظاته.

٣- يجب على المشرف أن يكون هادئاً مطمئناً أثناء ملاحظته للجماعة، لأن انفعاله سرعان ما ينعكس على الجماعة والأخصائي ويكون للملاحظة تأثير عكسي على الجماعة.

وبعد حضور المشرف لاجتماع الجماعة بحضور الأخصائي، يجب أن يشترك كل من المشرف والأخصائي في تقييم الاجتماع وذلك من خلال النقاط التي سردها المشرف في تقريره، كما يتحقق التوضيح خلال نموذج الملاحظة السابق، وأيضاً من خلال تعليقاته المختلفة على تصرفات الأخصائي أثناء الاجتماع وتفاعلات الأعضاء المختلفة مردود ذلك سواء بالسلب أو الإيجاب على الأعضاء.

ثانياً: المقابلة:

تعتبر المقابلة من الوسائل الهامة التي يشيع استخدامها في العمل مع الجماعات، حينما تكون البيانات المطلوبة لها صلة وثيقة بمشاعر الأفراد ودوافعهم وعقائدهم واتجاهاتهم نحو موضوع معين، وكذلك بالنسبة للمواقف التي يصعب الحصول على بيانات عنها بطريقة الملاحظة كالمواقف الماضية والمستقبلية.

والمقابلة هي حوار لفظي وجهاً لوجه بين اخصائي قائم بالمقابلة وبين آخر أو مجموعة أشخاص آخرين وعن طريق ذلك يحاول القائم بالمقابلة الحصول على المعلومات التي تعبر عن الآراء والاتجاهات والإدراكات أو المشاعر أو الدوافع في الماضي أو الحاضر.

ومن ذلك فإن المقابلة أطرافها اخصائي وعميل، وهدف محدد يوضح المقابلة، ويتباين الاخصائيون في قدرتهم على توجيه المقابلة لتحقيق أهدافها، ويعد الأخصائيون الاجتماعيون من أكثر الفئات والتخصصات مهارة في توجيه المقابلة لتحقيق أهدافها.

وعموماً فإن المقابلة تتكون من ثلاثة عناصر متميزة هي:

١- القائم بالمقابلة وهو الاخصائي الذي يقوم بإجراء المقابلة.

٢- العميل أو عضو الجماعة.

٣- موقف المقابلة.

وهناك ارتباط وثيق بين هذه العناصر الثلاثة على نحو يؤثر في النتائج العامة للمقابلة، ويتوقف نجاح المقابلة على حد كبير على مهارة القائم بها، ومدى فهمه لدوافع السلوك، ومبلغ وعيه وإدراكه لمختلف العوامل في الموقف المحيط به، والتي يمكن أن يدفع العميل إلى الوقوف موقفاً سلبياً من الاخصائي، أو إعطاء بيانات غير دقيقة.

خصائص المقابلة:-

١- التفاعل الاجتماعي بين أطراف المقابلة، والذي يعني تبادلا وأخذ وعطاء.

٢- أن هذا التبادل يرتبط بالمحادثة اللفظية وما يصاحبها من تغيرات وإيماءات وسلوك.

٣- توجيه المقابلة نحو غرض واضح محدد، وهذا الغرض يجعلها تختلف عن الحديث العادي الذي قد لا يهدف إلى تحقيق غرض معين.

مفاهيم مقترنة بالمقابلة:

تعد المقابلة الناجحة أمر بالغ التعقيد وتقترن تلك المقابلة بثلاثة مفاهيم هي:

١- درجة توفر المعلومة لدى المستجيب وسهولة الحصول عليها منه فيما يعرف بـ Accessibility، وقد لا يستطيع الاخصائي الحصول على الإجابة في بعض الأحيان لعدة أسباب منها أن المستجيب قد نسيها أو رفض الإدلاء بها أو لسبب آخر.

٢- المعرفة Cognition، وتعني هنا معرفة المستجيب ما هو مطلوب منه بالضبط وعلى من يقوم بالمقابلة توضيح السؤال وكذلك الدور المتوقع من المستجيب.

٣- الدافعية Motivation، والدافعية هنا من جانب المستجيب تحدد درجة تعاونه مع الاخصائي، وتحدد مدى رغبته في مواصلة المقابلة وإعطائه إجابات دقيقة، وعلى الباحث أن يحرص على تشجيع المستجيب من آن لآخر ولا يقتصر دوره على إلقاء الأسئلة، كما أن نمط التفاعل بين المستجيب والقائم بالمقابلة وطريقة طرح السؤال واستخلاص الإجابة كلها أمور تؤثر في درجة دافعية المستجيب بالسلب أو الإيجاب.

مميزات المقابلة وعيوبها:

للمقابلة مميزات وعيوب إلا أنها تعد من الأدوات الأساسية التي يعتمد المشرف عند توجيهه للأخصائي الاجتماعي.

ومميزات المقابلة هي:

١- تتميز المقابلة بالمرونة، فيستطيع المشرف أن يشرح للأخصائي ما يكون غامضاً عليه من الأسئلة وأن يوضح معاني بعض الكلمات.

٢- تضمن المقابلة للمشرف الحصول على معلومات من الأخصائي دون أن يتناقش مع غيره من المسئولين بالمؤسسة أو يتأثر بآرائهم.

٣- تتميز المقابلة بأنها تجمع بين المشرف والأخصائي في مواقف مواجهة وملاحظة سلوك الأخصائي.

٤- يحصل المشرف على إجابات لجميع التساؤلات، وإذا كانت الإجابات ناقصة فإنه يستطيع تحديد مقابلة ثانية مع الأخصائي.

٥- توجه الأسئلة في المقابلة بالترتيب والتسلسل الذي يريده المشرف فلا يطلع الأخصائي على جميع الأسئلة قبل الإجابة عليها..

٦- المقابلة تسمح للمشرف استخدام الملاحظة كالمظهر والاضطراب والخجل واللجلجة والقلق.

عيوب المقابلة:

١- في المقابلة كثيراً ما يمتنع الأخصائي عن الإجابة على بعض الأسئلة التي يخشى أن يصيبه ضرر مادي أو أدبي إذا أجاب عليها.

٢- أحيان كثيرة يحاول الأخصائي تزييف الإجابات في الاتجاه الذي يتفق مع توجهات المشرف.

٣- المقابلة توضح الاستجابات الانفعالية للمشرف والأخصائي واتجاه كل منهما نحو الآخر، مما يكون له مردود سلبي في علاقة كل منهما بالآخر.

٤- تحتاج المقابلة إلى كوادر مؤهلة من المشرفين القادرين على القيام بها.

- تحتاج المقابلة إلى مهارات وأساليب يتم استخدامها أثناء المقابلة مثل تنوع الأسئلة من قبل المشرف وتحليل مضمون إجابات الأخصائي.

تدريب المشرفين على إدارة المقابلة:

تحتاج المقابلة إلى مشرفين مهرة قادرين على القيام بعملية المقابلة ويحتاج هؤلاء المشرفين إلى التدريب على إدارة المقابلة ليكون مردود تلك المقابلات إيجابي عند مقابلة الأخصائي الاجتماعي، وعلى المشرف أثناء المقابلة أن يراعي مجموعة من الاعتبارات لكي تكون المقابلة ناجحة وهي:

١- ضرورة إجراء المقابلة عن طريق المناقشة والحوار ولا تكون الأسئلة بصورة جامدة إعلانية.

٢- يجب توجيه أكثر من سؤال أو استفسار في وقت واحد حتى يستطيع الأخصائي أن يستجمع أفكاره.

٣- يجب أن يجيد المشرف مهارة الإصغاء وأن يمنح الفرصة للأخصائي لكل ما يقول.

٤- ينبغي ألا يظهر المشرف نفورا أو اشمئزازا أو استنكارا لما يقوله الأخصائي.

٥- ضرورة تدوين ما يدور في المقابلة في دليل معد لذلك، أو تقرير يمكن استخدامه بعد ذلك عند تقييم الأخصائي.

٦- دقة ملاحظة المشرف للأخصائي من اتجاهات ومشاعر واستجابته لمعرفة مقاومة الأخصائي لعملية الإشراف أو ميل الأخصائي للتواكل.

٧- حسن الاستماع، حيث يجب أن يعرف المشرف متى يتكلم ومتى يكف عن الكلام ويستمع لأن ذلك يشعر الأخصائي بالاحترام وأهمية ما يقوله.

٨- يجب ان يراعي المشرف الا تسيطر عليه فكرته التي كونها عن الأخصائي قبل إجراء المقابلة نتيجة المعلومات التي وصلت عنه وعليه أثناء المقابلة.

٩- يجب على المشرف التعرف على الخبرات السابقة التي يمتلكها الأخصائي لكي يبدأ منها مرحلة التعليم وأن يبدأ المشرف مع الأخصائي من حيث هو.

١٠- يجب على المشرف ملاحظة سلوك الأخصائي، وتحليل ذلك السلوك للتعرف عن قرب على شخصية الأخصائي.

١١- الإعداد للمقابلة، ونقصد بالإعداد هنا الوقت والمكان، لأنهما عنصران مهمان، ويجب على المشرف هنا اختيار الوقت المناسب والمكان المناسب لعقد اجتماعه مع الأخصائي وتحديد نوع المقابلة، وهل هي مقابلة تمهيدية تتم فى بداية عمل الأخصائي، أم مقابلة دورية تلي المقابلة التمهيدية بغرض تقويم الأخصائى وتعليمه وإكسابه الكثير من الخبرات.

١٢- تحديد هدف المقابلة، حيث يجب على المشرف تحديد هدف المقابلة والمعلومات التي تهدف للحصول عليها، وعلى ذلك يجب أن يكون المشرف ممتلكا للمهارات الآتية:

- إدارة الحوار (ترتيب الأسئلة- إضافة عبارات توضيحية).
- اتخاذ قرارات فورية لتيسير المقابلة على النحو الذي يريده.
- بدء المقابلة بحوار شيق تخرج منه المقابلة بشكل تلقائي غير مفتعل.
- استخدام الأسئلة الحيادية دون الاستخفاف بذكاء الأخصائي.

أخطاء يقع فيها المشرف عند تسجيله لمقابلات الأخصائي:

هناك مجموعة من الأخطاء قد يقع فيها المشرف عند تسجيله للمقابلة التي تمت مع الأخصائي، ينبغي تلافيها لضمان أكبر قدر من الدقة وتلك الأخطاء هي:

١- خطأ التعرف، ويعني إغفال وقائع هامة أو التقليل من أهميتها.

٢- خطأ الحذف، وهو حذف حقائق أو تعبيرات أو خبرات هامة.

٣- خطأ الإضافة، ويعني إضافة أشياء لم تصدر من الأخصائي.

٤- خطأ الإبدال، ويحدث إذا لم يتذكر بالضبط ما قاله الأخصائي ويستبدل كلماته بكلمات أخرى قد يكون لها تضمينات أخرى.

٥- خطأ التغيير أو النقل، وتعني بها عدد تذكر التتابع السليم للوقائع أو العلاقات بين الحقائق بعضها وبعض مما يؤدي لهذا الخطأ.

أنواع المقابلات الإشرافية:

يوجد نوعان من المقابلات الإشرافية، النوع الأول المقابلة التمهيدية أو التوجيهية للموظف المستدعى، أو طلاب معاهد الخدمة الاجتماعية، والمقابلة التمهيدية أول اجتماع إشرافي فردي يعقده المشرف مع من يشرف عليه قبل أن يتسلم مسئولياته المهنية.

أما النوع الثاني فهي تلك الاجتماعات التي تلي المقابلة التمهيدية وتتم على أساس دوري بعد أن ينتظم الأخصائيون في العمل بغرض التعليم والاستشارة والتخطيط والتقويم، وتسمى هذه الاجتماعات بالاجتماعات الفردية.

أغراض المقابلة الإشرافية الأولى:

١- تعريف الأخصائي الاجتماعي بأهمية دوره وطبيعة عمله بالجماعة التي سوف يعمل معها.

٢- تعريف الأخصائي بأن دوره ودور المشرف دوران مكملان لبعضهما وأن هدفهما الأساسي تحقيق أهداف الجماعة وفق سياسة المؤسسة.

٣- مساعدة الأخصائي كي يبدأ عمله مع الجماعة دون خوف.

٤- تعريف الأخصائي ببرامج الجماعة وأوجه النشاط المختلفة وإمكانيات المؤسسة والأدوات المستخدمة لتحقيق أهداف البرنامج.

٥- مساعدة الأخصائي على النمو وتأديته عمله على الوجه الأكمل، وأهمية التدريب بالنسبة له لتنمية قدراته ومهارات واكتسابه الخبرات المختلفة

٦- تكوين العلاقة الإشرافية ومعرفة الأخصائي لمعنى الإشراف وتقبل المشرف للأخصائي كما هو وحسب قدراته ومسئولياته المهنية.

٧- إزالة الخبرات الإشرافية السلبية السابقة من الأخصائي وتكوين العلاقة الإشرافية اللازمة لعملية التعليم.

تقويم المقابلة:

يقوم المشرف بتقويم المقابلة التي تمت مع الأخصائي وتحليل المواقف التي تمت أثناء المقابلة وذلك من خلال الأسئلة الآتية:

١- ما الدور الذي قمت به مع الأخصائي؟

٢- هل يستجيب الأخصائي للتوجيه خلال المقابلة؟

٣- هل تم تكوين العلاقة الإشرافية على أساس من الثقة والاحترام والتقبل؟

٤- هل تعرف المشرف على احتياجات الأخصائي؟

٥- لماذا يرغب الأخصائي في القيام بهذه الوظيفة؟

٦- هل كون الأخصائي فكرة جيدة عن طبيعة عمله ومحددات وظيفته؟

٧- هل حققت المقابلة أغراضها؟

٨- هل اكتسب الأخصائي مهارات وخبرات جديدة؟

وأخيراً وحتى يتحقق المرجو من المقابلة على المشرف أن يتدرب على إقناع الأخصائي بالمشاركة وعلى فنيات الحوار، بحيث تكون البداية صحيحة

مشجعة تجذب الأخصائي للحديث في رغبة وحماس، وعلى المشرف أن يثري المقابلة واختيار الأسئلة المناسبة واختيار طريقة إلقائها وعدم إرهاق الأخصائي بكثرة الأسئلة.

ولكي يتحقق الهدف من المقابلة لابد للأخصائي أن يتفهم معنى العلاقة الإشرافية وكيفية حصوله على المساعدة من المشرف وأن يتفهم أيضا أهمية الدور الذي يلعبه ومردود هذا الدور على المؤسسة وتحقيق أهداف الجماعة وفق سياسة المؤسسة.

كما يجب أن يدرس الأخصائي أهمية الدور الذي يلعبه المشرف وطبيعة العملية الإشرافية، وأيضاً ضرورة أن يتفهم الأخصائي طبيعة عمله وعمل المؤسسة والمجتمع المحلي، والجوانب التي أغفلتها المقابلة والتي يمكن تداركها خلال المقابلات القادمة.

ثالثاً: التقارير:

تعتبر كتابة التقارير جزء هام من عمل أخصائي الجماعة، فإلى جانب أهمية التقرير في توضيح تقدم ونمو الفرد والجماعة فإنه يبين الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمجتمع.

ومن البديهي أن الأخصائي نفسه تواق إلى تنمية قدراته الفنية في عمله مع الجماعة ولأن علاقاته بهم علاقة مباشرة قوية فإن تقديره لكل موقف يكون تقديرا سليماً.

وتعد التقارير أيضاً وسيلة لنقل صورة واضحة أمينة للمبتدئين من الأخصائيين وطلاب التدريب، حتى تتكون لديهم فكرة واضحة في طريق السير في العمل وكيفية تناول العمليات المهنية المختلفة سواء كانت دراسية أو تشخيصية أو علاجية، وطريقة التعامل مع الموارد البيئية، ولابد من الاطلاع

على تقارير متقنة كاملة حتى تؤدي العرض منها في تكوين صورة مهنية سليمة عن العمل المهني.

- أنواع التقارير:

هناك أنواع مختلفة من التقارير التي يقوم بتسجيلها أخصائي الجماعة سواء كان موظفاً أو طالباً من طلاب الخدمة الاجتماعية وأيضاً هناك أنواع أخرى من التقارير يحتاجها المشرف في عملية الإشراف.

ويقاوم بعض الأخصائيين أو الطلاب أو المتطوعين كتابة التقارير لسببين هما:

١- عدم فهم أغراض وفوائد التسجيل.

٢- عدم مساعدة الأخصائي على كيفية كتابة التقرير.

وتنقسم التقارير إلى عدة أنواع هي:

أ- التقارير الإحصائية:

وهي التقارير التي تعتمد على عرض الحقائق والمعلومات على أساس الأرقام، أي عرض الجانب الكمي للموضوع المراد عرضه، والتقارير الإحصائية في مؤسسات خدمة الجماعة تختلف عن بعضها حسب البيانات المراد عرضها، فيصح أنها تتعلق بالجماعة أو أعضائها أو المؤسسة أو إمكانياتها المختلفة أو المجتمع المحلي وعلاقة المؤسسة به.

والتقارير الإحصائية لا تفي وحدها بالغرض في عملية الإشراف لأنها لا تعطي صورة واضحة عن خبرات الجماعة التي يستفيد منها الأفراد والجماعات ومدى المساهمة التي يقدمها الاخصائي لهم.

نماذج للتقارير الإحصائية:

نماذج للتقارير الإحصائية	ما تشتمل عليه التقارير
١- بيانات إحصائية لجماعة الرحلات في "مدرسة ما".	عدد أعضاء جماعة الرحلات- أعمار أعضاء الجماعة- حضور وغياب الأعضاء- نماذج للأنشطة التي يمارسها الأعضاء... وغيرها.
٢- بيانات إحصائية خاصة بأفراد جماعة الرحلات "في مدرسة ما".	عدد أعضاء الجماعة- الصف الدراسي- عدد الاجتماعات.
٣- بيانات عن مؤسسة "التأهيل المهني مثلاً".	عدد الأخصائيين الاجتماعين- عدد الأسر- عدد العملاء.
٤- بيانات عن المجتمع المحلي "لمنطقة محرم بك" على سبيل المثال.	عدد السكان بالمنطقة- عدد السكان الذين لديهم إعاقات حركية- عدد الأسر- متوسط حجم كل أسرة.

ب- التقارير الكيفية:

وهي التقارير التي تبين نوع ومستوى الخدمات التي تقدم للأفراد فهي تركز على سلوك الأعضاء في الجماعة وعلاقاتهم وأوجه النشاط التي يمارسونها، وكيف يؤثر بعضهم في الآخر ودور الأخصائي مع الجماعة، والعلاقة بين الجماعة والجماعات الأخرى الموجودة بالمجتمع المحلي.

ومن أهم التقارير الكيفية كل من:

- التقارير الفردية الخاصة بالأعضاء.

- تقارير برامج المناسبات الخاصة.

- التقارير الدورية لاجتماعات الجماعة.

كيف يستخدم المشرف التقارير؟

يجب على المشرف أن يقرأ بإمعان التقارير الدورية، وعليه أن ينتقى النقاط والمواقف التي يريد أن يناقشها مع الأخصائي وفقاً للخطة التي يضعها المشرف والتي تحقق النمو للأخصائي.

أي أن عملية الإشراف ليست بعملية مرتجلة ولكنها عملية موضوعية يمهدها المشرف.

كما يحدد أهدافها وفقاً لحاجات الأخصائي وقدراته.

إسهامات التقارير في عملية الإشراف:

تسهم التقارير في عملية الإشراف فيما يلي:

١- فهم الأفراد وسلوكياتهم:

تسهم التقارير في فهم الأفراد وسلوكياتهم والعمل وعلى نمو مهاراتهم وتذليل العقبات التي تواجههم عند ممارسة أنشطتهم المختلفة.

كما تسهم التقارير أيضاً في التعرف على احتياجات الأعضاء وتحديد أولويات البرامج المقدمة لهم.

٢- التعرف على المجتمع المحيط بالمؤسسة:

حيث تعتبر التقارير من الوسائل التي تساعد الأخصائي على الحصول على بيانات عن سكان المجتمع المحيط بالمؤسسة والأشخاص المحتاجين لخدمات المؤسسة وخصائص السكان بهذا المجتمع.

٣- النمو المهني:

تعد التقارير من الوسائل الهامة لمتابعة النمو المهني للأخصائي الاجتماعي.

كذلك متابعة النمو المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية الذين يتدربون بالمؤسسات المختلفة.

أيضاً متابعة النمو المهني للمتطوعين بالمؤسسات المختلفة، وعن طريقها يكتسب هؤلاء الأفراد الخبرة والمهارة والتعلم من المواقف الإيجابية والسلبية التي تواجههم بالمؤسسات المختلفة.

٤- تقويم البرامج:

تتيح التقارير الفرصة للأخصائي وللمشرف لتقويم برامج الجماعة ومعرفة احتياجات الأعضاء وميولهم المختلفة والأنشطة المحببة للأعضاء والتي تعكس حاجات ورغبات الأعضاء.

٥- دراسة الجماعات بالمؤسسة:

تعتبر التقارير أيضاً من الوسائل الهامة لدراسة الجماعات المختلفة بالمؤسسة، ودراسة احتياجات الأعضاء ومدى تجانسهم والقيادة والتبعية داخل الجماعة وانتظام الأعضاء في حضور أنشطة واجتماعات الجماعة.

٦- النهوض بخدمات المؤسسة.

تسهم التقارير في النهوض بخدمات لمؤسسة وكيفية تأدية المؤسسة لوظائفها وتحقيقها للأهداف التي أنشئت من أجلها واستفادة الأعضاء من خدماتها وذلك عن طريق التقويم الدوري والفتري لأنشطة المؤسسة وبرامجها.

٧- تحويل الأعضاء إلى مؤسسات اخرى:

تتيح التقارير للمشرف والأخصائي الكتابة عن الأعضاء الذين يحتاجون الانضمام إلى مؤسسات أخرى حيث لا تلبي المؤسسة احتياجاتهم وبالتالي يحتاجون إلى مؤسسة أخرى أو أخصائيين أخرين أو الانضمام لجماعة أخرى تتفق مع ميولهم وهواياتهم.

٨- ملاحظة الأخصائي:

تعد التقارير الدورية من الوسائل الهامة التي يستخدمها المشرف عند ملاحظته للاخصائي أثناء اجتماع الجماعة وعلى المشرف إعداد نفسه لتلك الزيارة ومتابعة أنشطة الجماعة والتعرف على برامجها المختلفة.

٩- الاستعداد للاجتماعات الإشرافية:

تعد التقارير من الوسائل الهامة التي يستخدمها المشرف في تعليم الأخصائي ويتوقف هذا على استعداد كل من المشرف والاخصائي لهذه الاجتماعات وتقبل الأخصائي للنقد والتزام المشرف بالنقد البناء والذي يكون له مردوده على النمو المهني للاخصائي والمشرف.

١٠- البحوث الاجتماعية:

يتوقف تقدم أي علم من العلوم على دقة باحثيه المتخصصين وقدرتهم على تقنين وسائل حصولهم على المادة العلمية، وعليه فإن تقدم أي علم مرهون بتقدم أدوات قياس وتقدم وسائل الحصول على المادة العلمية التي يهتم بها هذا العلم بصدق وموضوعية.

وخدمة الجماعة تعتمد على التقارير التي يعتمدها المشرف لإجراء البحوث التي تتطلبها حدوث نمو للفرد والجماعة ومعرفة الحقائق والمعلومات

التي تساعد الجماعة وأفرادها على تحقيق أهدافها ومساعدة الأخصائي على تأدية وظيفته.

رابعاً: الاجتماع الإشرافي الفردي:

يتأثر اختيار الأساليب التي يستخدمها المشرف بطبيعة العملية التي يرغب في تعليمها وعلى الأهداف البعيدة للإشراف، وتعتبر العلاقة بين المشرف والأخصائي هي الوسيلة التي تنتقل خلالها عملية التعليم.

وأيضاً نقل المعرفة والمعلومات التي تعمل على مساعدة الأخصائي على التقدم والنمو المهني وتزويده بالمعارف التي يحتاج إليها للعمل مع الجماعات وأعضائها. ويعد الاجتماع الإشرافي الفردي من الأدوات الأساسية والرئيسية التي يستخدمها المشرف والتي تتعلق بدوره كمعلم ومساعدة الأخصائي على تأدية دوره على أحسن وجه ممكن.

الإعداد للاجتماع الإشرافي الفردي:

- يجب اختيار التوقيت المناسب للاجتماع الإشرافي الفردي فمثلاً لا يفضل تنظيم هذا الاجتماع أثناء اجتماع الأخصائي بأعضاء الجماعة، كذلك لا يفضل تنظيم هذا الاجتماع في موعد يرتبط فيه الأخصائي بأعمال إدارية أو فنية أخرى تجعله مرتبك وبعيداً عن التركيز في الاجتماع الإشرافي.

- يجب تحديد المكان المناسب للاجتماع الإشرافي الفردي وأن يكون هذا المكان مناسب لعملية التعليم وبما يسمح للمشرف بأداء دوره والعمل على إكساب الأخصائي المهارات والخبرات المختلفة، كما يفضل أن يتم المكان بالهدوء ليساعد المشرف على توجيه ومساعدة الأخصائي كما لا يسمح بتدخل الآخرين في عمله.

- يجب على المشرف إعداد جدول أعمال للاجتماع وأن يسير الاجتماع في نقاط منتظمة معد لها مسبقا، حتى لا يستنفذ وقت الاجتماع في مناقشة موضوعات لا قيمة لها وبعيدة عن العملية الإشرافية.
- يجب على المشرف والأخصائي الاطلاع على التقارير السابقة قبل الاجتماع، وذلك لمتابعة الموضوعات التي تم مناقشتها مسبقا، وأيضا لمتابعة جدول أعمال الاجتماع الإشرافي الفردي الحالي.

أهداف الاجتماعات الإشرافية الفردية:

١- مساعدة الأخصائي على استخدام الأدوات والوسائل التي تساعد على إشباع احتياجات الجماعات.

٢- العمل على زيادة معارف ومعلومات الأخصائي وخاصة عن الجماعات التي يعمل معها وتفاعل الأفراد وسلوكياتهم في المواقف المختلفة.

- العمل على أن يساعد المشرف الأخصائي على أن يدلي بدلوه في الموضوعات المختلفة وإتاحة الفرصة له للتحدث عن التصرفات التي قام بها مع الجماعة في المواقف المختلفة، وأيضا إتاحة الفرصة للأخصائي أو المتطوع أو طالب التدريب في اكتساب ونقل الخبرات من المشرف.

٤- مساعدة الأخصائي على فهم طبيعة دوره داخل المؤسسة وموقفه ضمن فريق العمل داخل المؤسسة وعلاقة الأخصائي بموظفي المؤسسة والجماعات العاملة فيها.

٥- العمل على مساعدة الأخصائي على فهم البيئة المحيطة بالمؤسسة وكيفية الاستفادة من الموارد البيئية المختلفة لتحقيق أهداف الجماعة وفقا لسياسة المؤسسة.

٦- تدريب الأخصائي على عملية التسجيل وأهمية ذلك في كتابة التقارير المختلفة سواء تقارير كمية أو كيفية.

٧- مساعدة الأخصائي على التعرف على أهداف الجماعة وتطورها والتجانس بين الأعضاء والقيادة والتبعية داخل الجماعة والمشكلات التي تواجه أفراد الجماعة والمشكلات التي تواجه الجماعة ككل.

٨- مساعدة الأخصائي في التعرف على أعضاء الجماعة وميولهم والأنشطة المحببة لهم و احتياجاتهم المختلفة والمشكلات التي تفوق مشاركتهم داخل الجماعة.

٩- ضرورة مساعدة الأخصائي على فهم طبيعة العملية الإشرافية والهدف من الاجتماعات الإشرافية، وأهمية الإشراف بالنسبة للأخصائي والمشرف.

صعوبات الاجتماع الإشرافي الفردي:

١- الشعور بعدم الطمأنينة من جانب المشرف ومن جانب الأخصائي فقد يتعرض المشرف الحديث للشعور بعدم الأمن نتيجة لفقدانه الثقة في قدرته على القيام بعملية الإشراف وعلى توجيه وإدارة الاجتماع الإشرافي، وقد يتعرض المشرف القديم لنفس الشعور إذا كان وقع من قبل في خطأ جسيم.

أما الأخصائي فإنه يشعر بعدم الطمأنينة نتيجة لقلة خبراته إذا كان حديثاً ولعدم فهمه للهدف من عملية الإشراف.

ويجب على المشرف أن يكون أميناً في تحليل ذاته وتقييمها ويجب على الأخصائي أن يكون كذلك أيضاً، كما يجب على المشرف أن يتقبل الأخصائي غير الواثق في نفسه، ويحاول أن يساعده على استعادة ثقته بنفسه حتى يمكن أن يستفيد من الإشراف.

٢- اتجاه المشرف أو الرائد نحو السلطة، حيث أن العلاقة الإشرافية لابد أن تقوم على أساس من التفاهم المشترك لا عن طريق الإرغام لذلك يجب على المشرف ألا يحاول تضخيم السلطة أو توجيهها إلى ناحية خاطئة، فقد يلجأ

المشرف إلى السلطة نتيجة لخبرات سيئة مع أي مصدر للسلطة، أو لشعوره بالنقص فيلجأ لاستخدام سلطة العدوان على الأخصائي.

أما الأخصائي فقد يكره المشرف لأنه يمثل السلطة و خبراته مع مصدر سلطة سابق سيئة. لذلك يجب على المشرف أن يقيم سلطته ولا يخرج عن حدود دوره كما يجب أن يفهم دوافع الأخصائي ويحاول أن يساعده على اكتساب بصيرة تمكنه من السيطرة على دوافعه ومحاولة التحكم فيها.

٣- فقد الحماس لدى الأخصائي، ويظهر ذلك عندما يعبر الأخصائي عن مضايقته بالنسبة للموقف الذي يتعرض له في الجماعة أو المؤسسة، يجب أن يفرق أنه في حاجة إلى معونة من قبل المشرف الذي يعمل على مساعدته على التعبير عما يشعر به وتبصيره بالموقف الاجتماعي الذي يواجهه.

ويجب على المشرف في الاجتماعات الإشرافية أن يقدر ويثني على كل عمل يقوم به الأخصائي ويستحق عليه الثناء والتقدير.

أي أنه يجب على المشرف أن يعين الأخصائي ويقدر عمله كلما لزم الأمر ذلك.

- المشكلات الشخصية للأخصائي، حيث يرغب بعض الأخصائيين في استخدام الاجتماعات الإشرافية لحل مشكلاتهم الشخصية وقد يكتشف المشرف نفسه اضطراب الأخصائيين ومخاوفهم.

وفي كلا الحالتين فإن هناك حاجة للمساعدة، ويجب أن نفرق أن المشرف ليس مسئولاً عن المشكلات الشخصية للأخصائي، لأن ذلك خارج الدور الذي يجب أن يقوم به، ويستثنى من ذلك حالات سوء التكيف التي لا يستطيع الأخصائي أن يستمر في العمل بدون علاجها.

٥- الثقة التي يستخدمها المشرف، وذلك عندما يلجأ المشرف إلى استخدام مصطلحات علمية صعبة يعجز الأخصائي من فهمها خاصة إذا كان حديث

التخرج أو متطوعاً، وقد يفعل المشرف ذلك بدون قصد ليرفع مكانته في نظر الأخصائي.

وتلك المصطلحات الصعبة تحدث فجوة كبيرة بين المشرف والأخصائي فلا ينجح المشرف في إقامة علاقة إشرافية سليمة مع الأخصائي.

لذلك يجب أن يستخدم المشرف الألفاظ التي يستطيع أن يفهمها الأخصائي بسهولة.

٦- اتجاه الأخصائي حول الأخطاء، حيث يجب على المشرف أن يفهم الأخصائي أن الوقوع في الأخطاء أمر طبيعي مسموح به وأن تلك الأخطاء تناقش بطريقة موضوعية لتجنب الوقوع فيها مرة أخرى وهي ليست دليلاً على فشله المهني.

تقييم الاجتماعات الإشرافية الفردية:

لكي يقوم المشرف بتقييم الاجتماعات الإشرافية الفردية عليه أن يجيب على الأسئلة الآتية:

١- هل الأخصائي قادر على استخدام الأدوات التي تساعد على إشباع احتياجات الجماعة؟

٢- هل الأخصائي اكتسب معارف ومعلومات جديدة؟

٣- هل أتيحت الفرصة للأخصائي للتحدث عن مواقف حدثت له مع الجماعة في الاجتماع الإشرافي الفردي؟

٤- هل فهم الأخصائي طبيعة دوره داخل المؤسسة؟

٥- هل فهم الأخصائي طبيعة البيئة المحيطة بالمؤسسة؟

٦- هل تدرب الأخصائي على مهارة التسجيل؟

٧- هل ساعدت الاجتماعات الإشرافية في ارتفاع المستوى المهني للأخصائي؟

٨- هل ساهم الأخصائي مساهمة إيجابية في عملية الإشراف؟

٩- هل يعد الأخصائي الاجتماع الإشرافي إعداداً سليماً؟

١٠- هل يتقبل الأخصائي توجيهات المشرف؟

خامساً: الاجتماعات الإشرافية الجماعية:

تعد الاجتماعات الإشرافية الجماعية من أدوات الإشراف الهامة التي يستخدمها المشرف لمساعدة الأخصائيين، وهي تتطلب مهارة كبيرة من المشرف لتحقيق الهدف من تلك الاجتماعات.

أهمية الاجتماعات الإشرافية الجماعية:

يلجأ المشرف للاجتماعات الإشرافية الجماعية للآتي:

١- تساعد الاجتماعات الإشرافية في تحمل الأخصائيين لأعمالهم تحت تأثير المثيرات الجماعية، كما أنهم يكتسبون الشعور بالزمالة لوجودهم بجانب زملاء المهنة الواحدة.

٢- تضيف الاجتماعات الإشرافية الجماعية خبرات جديدة للأخصائيين نتيجة مناقشة كثير من المواقف والمشكلات خلال الاجتماعات الإشرافية الجماعية وأيضا لاكتسابهم وتناقلهم الخبرات بين بعضهم البعض نتيجة لاختلاف الزيارات والخبرات بينهم.

٣- تعتبر الاجتماعات الإشرافية الجماعية من الأدوات الهامة في الإشراف التي تعمل على تنمية روح التعاون بين الأخصائيين وبعضهم البعض وذلك للعمل على مقابلة احتياجاتهم ومواجهة المشكلات التي تواجههم.

٤- تعد الاجتماعات الإشرافية الجماعية من الأدوات الهامة التي تعمل على توفير الوقت سواء للمشرف أو الأخصائي حيث يقابل المشرف مجموعة من الأخصائيين في وقت واحد.

٥- تسهم الاجتماعات الإشرافية الجماعية في زيادة ثقة الأخصائي حيث يدرك أن هناك أخصائيون يتعرضون لبعض المشكلات في عملهم نتيجة لنقص الخبرة والمهارة والقدرات وهي مشكلات يتعرض لها أيضاً.

٦- تعمل الاجتماعات الإشرافية الجماعية على تناسق الجهود المشتركة بين الأخصائيين كما أنهم يسعون لتحقيق بعض الأهداف المشتركة والتي يكون لها مردود في تنمية قدراتهم وأيضاً مساعدة الجماعة على النمو وتحقيق أهداف المؤسسة.

معوقات الاجتماعات الإشرافية الجماعية:

هناك بعض المعوقات التي تحول دون تحقيق الاجتماعات الإشرافية الجماعية لأهدافها ومن تلك المعوقات:

١- عدم مقابلة الاجتماعات الإشرافية الجماعية لاحتياجات كل مشرف على حدة، حيث يختلف الأخصائيون من حيث المعارف والمعلومات والخبرات والمهارات، وتتعدد المشكلات باختلاف الخبرات والاحتياجات بين كل أخصائي وآخر.

٢- تعد الاجتماعات الإشرافية الجماعية فرصة لمناقشة المشكلات العامة التي تواجه الأخصائيين ولا تتيح تلك الاجتماعات الفرصة لكل أخصائي للتحدث عن مشكلاته الشخصية.

٣- قد لا يستفيد بعض الأخصائيين من الاجتماعات الإشرافية الجماعية لقصور في شخصياتهم وعدم اندماجهم مع زملائهم وافتقادهم القدرة على الحوار مع المشرف في المواقف الإشرافية المختلفة.

كما أن هناك بعض الأخصائيين يسعون للحديث بصفة مستمرة دون ترك الفرصة لزملاؤهم.

٤- صعوبة تحديد الوقت الملائم للاجتماع الإشرافي الجماعي لارتباط الأخصائيين بأعمال تختلف في توقيتها من أخصائي لأخر.

٥- عدم قدرة المشرف في بعض الأحيان على إدارة الاجتماعات الإشرافية الجماعية نتيجة لقصور في مهاراته وخبراته التنظيمية ولضآلة معلوماته في أحيان أخرى.

اعتبارات يجب مراعاتها لنجاح الاجتماعات الإشرافية الجماعية:

يجب مراعاة مجموعة من الاعتبارات لكي تنجح الاجتماعات الإشرافية الجماعية وتحقق أهدافها ومن تلك الاعتبارات.

١- يجب أن توضع خطة تلك الاجتماعات بطريقة ديمقراطية، وذلك بإشراك الأخصائيون في الإعداد لتلك الاجتماعات وتحديد جدول الأعمال الخاص بكل اجتماع.

٢- يجب أن تكون نقاط جدول الأعمال تقابل مشكلات ومواقف تهم فئة كبيرة من الأخصائيين وليست مشكلات فرعية تواجه أخصائي واحد أو مجموعة صغيرة منهم.

٣- يجب أن يكون الهدف الأساسي للاجتماعات الإشرافية الجماعية هو تعليم الأخصائيين وإكسابهم الخبرات والمهارات المختلفة ومناقشة الأمور الفنية التي تزيد من استبصارهم وتعمل على نمو قدراتهم ومهاراتهم المهنية.

٤- يجب على المشرف أن يكون ملما بالأعضاء ويملك من الخبرة والمهارة ما يعينه على إدارة تلك الاجتماعات وأن تعمل على إتاحة الفرصة للأعضاء لمناقشة جدول الأعمال وألا تجعل المناقشة حكرا على بعض الأعضاء ويهمل الاخرين.

٥- يجب على المشرف الاهتمام بجميع الأعضاء وعدم السخرية من مساهمات بعض الأعضاء مما يكون له مردود سلبي عند بعض الأخصائيين تجعلهم لا يشتركون في الحوار بعد ذلك.

٦- يجب إعداد الاجتماع الإشرافي الجماعي من حيث المكان، حيث يكون المكان ملائم به مجموعة من الأدوات التي يمكن استخدامها في الاجتماع، جيد التهوية، به مكان جلوس لكل أخصائي حتى لا ينشغل الأعضاء بغير جدول الأعمال.

٧- يجب أن يناقش في الاجتماع جدول أعمال وألا يخوض المشرف والأخصائيين في قضايا فرعية تبعد الحضور عن تحقيق أهداف الاجتماع.

٨- يجب تحديد موعد الاجتماع وأن يكون موعد الاجتماع مناسبا لجميع الأعضاء.

وأيضا تحديد مدة لاجتماع حتى لا يجور الاجتماع على الأعمال المختلفة للأخصائيين ويكون هذا الاجتماع عبئا مستقبليا على الأخصائيين.

٩- يجب على المشرف عدم التقليل من الأخصائيين ونعتهم ببعض الكلمات التي تتحدث عن قلة الخبرة والمهارة وعدم نجاحهم في أداء أعمالهم.

الوسائل التي تساعد على تحقيق الاجتماعات الإشرافية لأهدافها:

لا شك أن المشرف يستطيع أن يحقق أهداف وأغراض الاجتماعات الإشرافية الجماعية باستخدام الوسائل التعليمية المختلفة التي تساعده على تعليم وتدريب من يشرف عليهم.

وتتعدد الوسائل التي يتم استخدامها في الاجتماعات الإشرافية الجماعية، وتتضمن مجموعة الخبرات المباشرة الهادفة التي يكون فيها الأخصائي إيجابيا نشطاً فعالاً وتكون الخبرة التي يمر بها غنية واقعية.

ومن أمثلة الوسائل التي يمكن استخدامها في تفعيل الاجتماعات الإشرافية الجماعية الوسائل الآتية:

- قيام الأخصائي بشرح أوجه النشاط.
- عرض حالة على جماعة الأخصائيين ومناقشتها.
- استخدام الوسائل السمعية البصرية (كاستخدام النماذج والتمثيليات ولعب الدور والأفلام والصور المجسمة... وغيرها).
- استخدام الوسائل التعليمية والتي تتضمن مجموعة الألفاظ سواء أكانت منطوقة كالمحاضرات والمناظرات والندوات والمناقشات وغيرها، أو مكتوبة كالكتب والنشرات والمقالات والمطبوعات بصفة عامة.

وهكذا فإن مساعدة المشرفين للأخصائيين الذين يشرفون عليهم أو المتطوعين بالمؤسسات المختلفة أو طلاب الخدمة الاجتماعية الذين يتلقون تدريبهم العملي يجب ألا يترك للصدفة والعشوائية بل يجب أن يكون منظمة لمساعدتهم على اكتساب الخبرات المختلفة وتنمية مهارتهم ومساعدتهم على تحقيق النمو الفني وعلى أداء وظائفهم ومواجهة المشكلات التي تواجههم في عملهم ويكون لها مردود سلبي عند تحقيق أهداف المؤسسة.

سادساً: الاجتماع الإشرافي التقويمي:

يعتبر التقويم في معناه العام العملية التي يتم بها إصدار حكم على مدى وصول العملية لأهدافها، ومدى تحقيقها لأغراضها، والعمل على كشف نواحي النقص في العملية أثناء سيرها.

والتقويم هو تقدير للقيمة، وقوم الشيء أي قدر قيمته، وقوم الشيء وزنه، ويستهدف من التقويم التأكد من أن الاستراتيجيات والمهارات المستخدمة تتفق وطبيعة الأهداف المراد الوصول إليها.

ويقصد بالتقويم في طريقة العمل مع الجماعات تقدير القيمة الفعلية للتغيرات التي تصاحب الجهود التي تبذل في النواحي التي تتعلق بمنظورات وممارسات هذه الطريقة، فهو عملية كشف عن مدى تحقيق الأهداف، ووسيلة موضوعية تتضمن منهجاً علمياً.

وتضمن مجالات التقويم الجماعة كوحدة، وأعضاء الجماعة كأفراد، والأخصائي الذي يعمل مع الجماعات، والمؤسسة التي يتم من خلالها العمل مع الجماعات، ويمارس التقويم دوريا للتعرف أو التأكيد من مدى نمو هذه الحالات وتحقيق أهدافها، ولذلك يجب أن يكون عملية مستمرة بحيث يمكن مواجهة الأخطاء في وقت مناسب قبيل أن تستشري.

ومن الأغراض الأساسية لعملية التقويم مساعدة الأخصائي على أن يقوم بعمله بكفاءة، وحيث أن الإشراف يهدف إلى تحسين البرامج والخدمات التي تقدم بمعرفة المؤسسة، ومساعدة الأخصائي على ترقية أدائه، لذلك يوجد علاقة وثيقة بين الإشراف والتقويم، فالتقويم جزء من عملية الإشراف التي توفر فرصة للتقويم المستمر للبرامج وللأخصائي.

فالاجتماع الإشرافي التقويمي خبرة تربوية يجب أن يمر بها الأخصائي حتى يستطيع أن يتعرف على مواطن قوته وضعفه ويسهم إسهاماً إيجابياً في نمو نفسه مهنياً ويؤدي مسئولياته على أحسن وجه ممكن.

الاعتبارات التي يجب مراعاتها لنجاح الاجتماع الإشرافي التقويمي:

١- الاعتراف بالتقويم من قبل المشاركين فيه وأنه جزء أساسي من عملهم.

٢- وضوح العلاقة بين المشرفين ومن يقومون بالإشراف عليهم بالمؤسسة وأن يتبلور هذا الوضوح من خلال الثقة والاحترام المتبادل بين الجميع.

٣- يجب أن يعرف كل من المشرف والأخصائي أن الاجتماع الإشرافي التقويمي هو فرصة لمساعدة الأخصائي على النمو والتقدم وليس لاكتشاف أخطائه ومحاسبته عليها.

٤- يجب أن يكون هناك أساس محدد يسترشد به المشرف عند قيامه بتقويم الأخصائي، حيث أن لكل أخصائي وظيفة ذات مواصفات ومسئوليات محددة تتمشى مع مؤهلاته وخبراته ومهاراته.

٥- يجب أن يكون الأخصائي على علم بموعد ونظام التقويم حتى يستعد له ويشارك مشاركة إيجابية في عملية التقويم.

٦- يجب أن يسود الاجتماع الإشرافي التقويمي مشاعر تختلف عن الاجتماعات الإشرافية الأخرى وأن يقدر المشرف مشاعر القلق لدى الأخصائي ويعمل على تهدئة روعه ومشاركتهم في "المناقشة والحديث مشاركة إيجابية.

٧- يتم تقويم الأخصائي على الأعمال المسندة إليه داخل المؤسسة والمتعلقة بمهام عمله داخل المؤسسة وليس على أعمال لا تتعلق بمهام وظيفته وأن يتم توضيح ذلك في تقرير التقويم.

٨- يفضل انتقاء التوقيت المناسب لعملية التقويم ليكون هناك فرصة كافية يستطيع فيها المشرف مساعدة الأخصائي على الاستفادة من نتائج التقويم.

٩- يجب أن يعمل المشرف على تشجيع الأخصائي وزيادة حماسه لعدم تكرار أخطائه ورفع مستوى كفاءته الوظيفية.

١٠- يجب أن يتم الاجتماع الإشرافي التقويمي بموضوعية من قبل المشرف تجاه الأخصائي.

١١- يجب على المشرف أن يؤكد للأخصائي بأنه موجود في المؤسسة لمساعدته.

١٢- يفضل أن تكون اللغة المستخدمة في الاجتماع سهلة وواضحة حتى لا يحدث لبس أو غموض في بعض النقاط.

١٣- يجب أن يوضح المشرف للأخصائي في نهاية الاجتماع نقاط القوة والضعف والنواحي التي تتطلب منه العناية لكي يحقق التقدم المنشود الذي يسعى إليه.

مراحل الاجتماع الإشرافي التقويمي:

تتحدد مراحل الاجتماع الإشرافي التقويمي في المراحل التالية:

مرحلة الإعداد للاجتماع الإشرافي التقويمي	مرحلة تنفيذ الاجتماع الإشرافي التقويمي	مرحلة إنهاء الاجتماع الإشرافي التقويمي
١- تحديد موعد ومكان الاجتماع. ٢- تحديد الهدف من عقد الاجتماع. ٣- وضع استراتيجية مناسبة للاجتماع يتحدد من خلالها المعارف والمعلومات والبيانات والتقارير التي تدور مناقشات الاجتماع حولها.	١- الالتزام بموعد ومكان الاجتماع. ٢- وضوح الثقة والاحترام المتبادل بين المشاركين في الاجتماع. ٣- الالتزام بالأساس المحدد الذي يسترشد به المشرف عند تقويمه للأخصائي. ٤- التمهيد لإنهاء الاجتماع وعرض ملخص لما تم مناقشته خلال الاجتماع.	١- تحديد السلبيات والايجابيات للأخصائيين. ٢- تدعيم الإيجابيات وجوانب القوة ومساعدة الأخصائيين على مواجهة السلبيات ومواطن الضعف لديهم. ٣- مساعدة الأخصائيين على مواجهة مشكلاتهم والاستفادة من موارد المؤسسة والمجتمع. ٤- معرفة مرحلة النمو التي يمر بها الأخصائي. ٥- الاتفاق على اجتماع إشرافي قادم لمتابعة تحقيق الأهداف.

المراجع المستخدمة في الفصل

١- إبراهيم عصام الدين عبد الرحمن، البحث الاجتماعي واستخداماته في ميدان الخدمة الاجتماعية، مطبعة الموسكي، القاهرة، ١٩٩٧.

٢- أحمد محمد الطيب، التقويم والقياس النفسي والتربوي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ١٩٩٩.

٣- أحمد مصطفى خاطر، استخدام المنهج العلمي في بحوث الخدمة الاجتماعية، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٤.

٤- ـــــــــــــ، الإدارة وتقويم مشروعات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ١٩٩٤.

٥- رياض أمين حمزاوي وآخرون، البحث الاجتماعي واستخداماته في ميدان الخدمة الاجتماعية، مطبعة الموسكي، القاهرة، ١٩٩٧.

٦- سامية محمد فهمي وآخرون، مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٥.

٧- ـــــــــــــ، عبد المحي محمود صالح، طريقة العمل مع الجماعات في الخدمة الاجتماعية، مطبعة سامي، الإسكندرية، ١٩٩٤.

٨- سلمى محمود جمعة، التقويم والإشراف في طريقة العمل مع الجماعات، بدون نشر، الإسكندرية، ١٩٩٧.

٩- سلوى عثمان الصديقي، محمد مصطفى أحمد، مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، مطبعة البحيرة، البحيرة، ٢٠٠٧.

١٠- السيد عبد الحميد عطية، النظرية ومهارات الممارسة في طريقة العمل مع الجماعات، مطبعة البحيرة، ٢٠٠٦.

١١- ـــــــــــــ، عمليات الإشراف والتقويم في طريقة العمل مع الجماعات، مكتبة المعارف الحديثة، الإسكندرية، ١٩٩٠.

١٢- ـــــــــــــــــــ، طريقة العمل مع الجماعات- أسس نظرية وعمليات تطبيقية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٥.

١٣- طلعت مصطفى السروجي وآخرون، مناهج البحث في دراسات الخدمة الاجتماعية، القاهرة.

١٤- عبد الباسط عبد المعطي، البحث الاجتماعي "محاولة نحو رؤية نقدية لمنهجه وأبعاده"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٥.

١٥- عبد العزيز مختار وآخرون، أسس البحث الاجتماعي في محيط مهنة الخدمة الاجتماعية، بدون نشر، القاهرة، ١٩٩٤.

١٦- عدلي سليمان، العمل الجماعي والتنمية "من منظور الخدمة الاجتماعية"، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٩٥.

١٧- علي عبد الرازق جلبي وآخرون، تصميم البحث الاجتماعي بين الإستراتيجية والتنفيذ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٨٣.

١٨- غريب محمد سيد أحمد، تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٨٩.

١٩- كمال عبد الحميد ريتون، منهجية البحث التربوي والنفسي من المنظور الكمي والكيفي، بدون نشر، الإسكندرية، ٢٠٠٦.

٢٠- محمد أحمد بيومي وآخرون، تصميم البحث الاجتماعي بين الإستراتيجية والتنفيذ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٨٣.

٢١- محمد بهاء الدين بدر الدين، اتجاهات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات في المجتمع المصري في المؤتمر العلمي الثامن، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٦- ١٨ مارس ١٩٩٥.

٢٢- محمد سيد فهمي، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠٤.

٢٣- محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، مطبعة الكيلاني، القاهرة، ١٩٧٨.

٢٤- محمد محمود مصطفى، خدمة الجماعة "النظرية والممارسة"، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٩٧.

٢٥- نصيف فهمي منقريوس، ماجد محمد حنفي، المحتوى النظري والعملي للإشراف في خدمة الجماعة، بدون نشر، القاهرة، ١٩٩٦.

٢٦- نصيف فهمي وآخرون، الممارسة المهنية والإشراف في طريقة العمل مع الجماعات، المكتب العربي للأوفست، القاهرة، ١٩٩٦.

الفصل الخامس (*)

تطبيقات فى طريقة العمل مع الجماعات

(*) قام بإعداد هذا الفصل الدكتورة / سلمى محمود جمعه .

وفى هذا الجزء سيتم تناول العناصر الآتية :

- **كيفية تحليل المواقف المهنية فى طريقة العمل مع الجماعات**
- **أمثلة لبعض المواقف المهنية وكيفية تناولها بالشرح والتحليل**
- **نماذج من مواقف الاشراف فى العمل مع الجماعات**
- **تطبيقات لاستخدام بعض نظريات الممارسة فى طريقة العمل مع الجماعات .**

أولاً : كيفية تحليل المواقف المهنية :

فالموقف عبارة عن قطاع أو شريحة تمثل حياة الجماعة بكل أبعادها وعناصرها المتفاعلة فى زمن معين ومكان معين ، مع الوضع فى الاعتبار مبدأى الاختلاف والتغير .

كما ان الموقف فى خدمة الجماعة هو نتاج التفاعل بين عنصرين أو أكثر من العناصر بمعنى تفاعل عضو مع جماعته أو أخصائى وجماعة أو مشرف وأخصائى وجماعة .. الخ وقد يكون تأثير بعض العناصر اكثر من العناصر الأخرى .

والموقف يعبر عن سلسلة من تفاعلات تبدأ بالفعل الصادر من أحد العناصر ورد الفعل كاستجابة لهذا الفعل بطريقة فردية أو جماعية وطريقة التدخل المهنى لاخصائى الجماعة .

وسوف نشير بإيجاز للعناصر الأساسية للعمل مع الجماعات وهى :

١ - **عضو الجماعة كفرد له شخصيته المتميزة بما لديه من قدرات عقلية وجسمية وسمات نفسية كفرد له شخصيته المتميزة بما لديه من قدرات عقلية وجسمية وسمات نفسية ومزاجية الى جانب ما لديه من قيم**

ومعايير ومعتقدات وميول واتجاهات هى محصلة تنشئته الاجتماعية ،
ولاشك ان اخصائى الجماعة مطالب بفهم عضو الجماعة فهماً عميقاً
حتى يمكنه التعرف على احتياجاته ورغباته الى جانب معرفته لقدراته
ومهاراته وامكانياته .

وتهتم خدمة الجماعة بعضو الجماعة كفرد ولا تنكر فرديته بل ان
الهدف الثلاثى لخدمة الجماعة يبلور ذلك حيث يؤكد على ضرورة
نمو الفرد الى جانب نمو الجماعة وتغيير المجتمع ، وكما يهتم أسلوب
التسجيل فى خدمة الجماعة بعضو الجماعة كفرد سواء فى التقارير
الدورية أو التحليلية بل قد يفرد له تقرير خاص به هو التقرير
الفردى.

٢ ـ الجماعة ككيان أو كبناء فعلاً من مجموعة الأعضاء ولكن ليس هو
مجموع سماتهم أو قدراتهم ، بل ان للجماعة شخصيتها المتميزة من
بين الجماعات الأخرى وهى حتماً تستمد خصائصها من عناصر
تكوينها فهى هنا كالمركب الكيميائى الذى يختلف فى صفاته عن
صفات مكوناته فالماء يتركب من عنصرى الأكسوجين والايدروجين
ولكنه يختلف فى صفاته عن كل منهما .

فالجماعة لها سماتها الخاصة من تماسك وتجانس وبناء وعلاقات
وروح ومعايير وضوابط ... الخ ، ولذلك فان اخصائى الجماعة لابد
أن يكون ملماً بمفهوم الجماعة وكيفية تكوينها ومراحل نموها
ومشاكلها وأسلوب تناولها والقيادة فيها ، والمعايير الخاصة بالجماعات
وأنواعها ... الخ حتى يمكن ان يفهم ديناميكيتها لكى يساعد فى
توجيهها ونموها .

٣ ـ البرنامج وهو كل ما تمارسه الجماعة في وجود الأخصائي من أجل تحقيق أهدافهم واشباع رغبات أعضائها ، فالبرنامج فى خدمة الجماعة ليس مجرد الأنشطة التى تمارسها الأعضاء ، ولكنه أشمل من ذلك فهو مضمون أو محتوى ، ووسائل للتعبير وأسلوب الادارة .

وفوق كل ذلك تفاعل وعلاقات وتغيرات ، وهو وسيلة وليس غاية له أسس ومبادئ من الواجب على الأخصائى أن يراعيها عند مساعدة الجماعة فى وضع وتصميم برامجها .

٤ ـ الأخصائى وهو حجر الزاوية ومحور الارتكاز فى العمل فى الجماعات فهو المساعد والموجه للتفاعلات وهو المهنى المعد نظرياً وعملياً لتولى أمر ريادة الجماعة ولديه من الاستعدادات ما يجعله أهلاً لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية والعمل بطرقها المختلفة وهو لابد وأن يكون مزوداً بمجموعة من المهارات الأساسية .

٥ ـ المؤسسة وهى كيان ووظيفة تسعى الادارة القائمة عليها لتحقيقها من خلال أداء مجموعة الوظائف الادارية من تخطيط وتمويل وتنسيق وتوظيف واشراف الى جانب التنظيم واللوائح التى تحدد أهداف المؤسسة وبرامجها وشروط الانتفاع من خدمتها ، ولاشك أنه بقدر ما تتمسك المؤسسة بالأساليب العلمية المهنية فى ادارة شئونها وأسلوب توفير الخدمات لعملائها بقدر ما تحقق الهدف من وجودها ، ولا غرابة أن تتطلب ممارسة طريقة خدمة الجماعة اسلوبها ديمقراطياً فى ادارة مؤسساتها حتى لا تتصارع قيم الادارة مع قيم المهنيين بها وتتضافر الجهود من أجل الهدف المشترك وهو خدمة العملاء أفراداً وجماعات .

٦ ـ المشرف وهو شخص مهني ذو خبرة ومهارة وقدرة على مساعدة الآخرين من المتطوعين وطلاب الخدمة الاجتماعية ، أو الاخصائيين لمساعدتهم على النمو وتحسين مستوى الأداء في تعاملهم مع العملاء وهو باشرافه يحاول أن يحقق الوظائف الأساسية للإشراف وهي الوظيفة الادارية والوظيفة التعليمية والريادة الثانوية متمسكاً بمبادئ الإشراف مستعيناً بوسائله المختلفة وهي المقابلة التمهيدية أو الاجتماعات الإشرافية الفردية والجماعية والتقويمية ، بالاضافة الى التقارير والملاحظة مراعياً الشروط الواجب مراعاتها لنجاح هذه الوسائل وتحقيق الهدف من استخدامها مع من يشرف عليهم ·

٧ ـ المجتمع المحلى بما فيه من امكانيات مادية وبشرية وقيم وعادات وتقاليد تؤثر في الأفراد والجماعات وتتأثر بهم ، وعلى الأخصائي أن يلم بها ويدرسها ويتعرف على كوامنها باستمرار ليعرف التغيرات التى تطرأ عليها ولاشك أن ذلك يساعده في فهم ديناميكية الجماعة التى يعمل معها وما توفره من امكانيات لتنشئة الأجيال الجديدة ·

وهذه العناصر في تفاعلها تختلف في تأثيرها ، فبعض العناصر قد يكون قوى التأثير في الموقف أكثر من العناصر الأخرى ·

ويلعب التسجيل الجيد في هذا دوراً حيوياً إذا ما كان واضحاً ودقيقاً إذ يبين أبعاد الموقف وعناصره والظروف التى تفاعلت فيها هذه العناصر ولذلك فان غموض التسجيل أو نقص مهارة القائم به تؤثر على فهم الموقف ومن ثم دراسته وتحليله ·

حيث يستوجب تناول الموقف بالتحليل الالتزام بمعطيات التسجيل الخاص ، بالموقف دون الاعتماد على التخمين ، فالموقف يحلل في إطار ما ورد به من معلومات وحقائق ·

الإعتبارات الاساسية التى يجب مراعاتها عند تحليل المواقف

١ ـ تحديد المطلوب من تناول الموقف ، هل هو مجرد تحليله إلى عناصره الاساسية وأسبابه مثل انقسام الجماعة اثناء انتخابات رئيس الجماعة وطبيعة العشيرات ، أم مناقشة تصرف أحد الاعضاء ، أو تصرف الجماعة ، أم مناقشة دور الاخصائى فى الموقف عند حدوثه أو تصرف المشرف وربما أسلوب التسجيل .

٢ ـ تحديد المعلومات المتوفرة عن الموقف بما فى ذلك ما يأتى فى مقدمة الموقف فاذا ذكر مثلاً (حضر أحد الأطفال المنضمين لإحدى الجماعات الاجبارية فى مؤسسة لرعاية الاحداث والتى يتراوح سن اعضاؤه بين ٩ ـــ ١١) . ينبه هذا التسجيل لنوعية الجماعة والمرحلة العَمرية .

٣ ـ استرجاع الاطار النظرى السابق دراسته بالنسبة لكل عنصر من عناصر الموقف المراد تحليله ، مثلاً إذا كان المطلوب مناقشة محتوى الموقف من جانب التسجيل يجب تذكر مبادئ التسجيل الجيد ومحتوى أنواع التقارير والاجزاء الخاصة بكل تقرير ، أما اذا كان المطلوب مناقشة دور الاخصائى يجب تذكر طبيعة دور الاخصائى كمساعد ومرشد ومعين للجماعة على النمو والمبادئ الواجب ان يلتزم بها عند قيامه بالدور المهنى والمهارات الاجرائية الواجب توافرها لديه ومدى ايمانه بفلسفة العمل مع الجماعات وفهمه لطبيعة الاعضاء والجماعات وقدرته على توجيه التفاعلات .

أما اذا كان المطلوب مناقشة دور المشرف فمن الواجب استرجاع مفهوم الاشراف ووظائفه ، ودور المشرف مع من يشرف عليهم فى

مراحل نموهم من مرحلة الخوف والحساسية الزائدة الى مرحلة القد .
على توجيه الآخرين ، وكذلك وسائل الاشراف وشروط نجاح هذه
وسيلة الى جانب اتباع مبادئ الاشراف .

أما اذا كان المطلوب مناقشة عنصر البرامج وجب ان نسترجع مفهوم
البرنامج ومحتواه وأسلوب ادارتـه ووسائل تعبيره والمبادئ الواجب
مراعاتها عند وضع وتصميم البرنامج ...الخ .

من هنا نتبين أن مناقشة أى عنصر من عناصر الموقف تتطلب
استرجاع الاطار النظرى المتعلق بـه حيث أنها هى مصدر أساسى
لمحكات تقويم هذا العنصر .

٤ ـ عقد مقارنة بين ما هو قائم من تصرفات وسلوكيات فى الموقف وبين
ما كان من الواجب أن يكون ، وتقويم ذلك مع ملاحظة أن إصدار أى
أحكام على القائمين بهذه التصرفات لابد وإن يسبقها حيثيات مستمدة
من واقع الاطار النظرى السابق الاشارة اليه ، فلا يجب ان نحكم على
تصرف الاخصائى ، أو المشرف أو حتى قائد الجماعة بأنه صواب
أو خطأ دون ان تعرض الاسباب التى بنى عليها هذا الحكم .

٥ ـ أما اذا أردنا ان نبين الخطة الواجب اتباعها من قبل الاخصائى أو
المشرف تجاه ظاهرة ما فى موقف معين فان ذلك يعنى مجموعة
الاجراءات المهنية التابعة من أسس ومبادئ وطبيعة العمل مع
الجماعات الواجب القيام بها من جانب المشرف ، أو الاخصائى حيال
هذه الظاهرة ، ولاشك أن هذه الاجراءات لابد وان تتواءم مع خطوات
وعمليات خدمة الجماعة من دراسة وتحليل وتخطيط ومساعدة
وتقويم .

أسباب تحليل المواقف فى العمل مع الجماعات الصغيرة

إن خدمة الجماعة كطريقة علمية تعتمد على ثلاثة عمليات رئيسية هى:

أ ـ الدراسة •

ب ـ التحليل •

جـ ـ التخطيط •

والمقصود بالتحليل تفسير الاستجابات المختلفة فى المواقف الاجتماعية التى تحدث بالجماعة وتفهم وادراك طبيعة العوامل التى تتضمنها تلك المواقف والتى تؤثر فى هذه الاستجابات ، وعلى ذلك فالتحليل هو الرأى المهنى لاخصائى الجماعة عن أسباب ودوافع السلوك فى المواقف الاجتماعية المختلفة •

والدراسة ليست هدفاً فى حد ذاتها ، وإنما هى وسيلة للتحليل فى خدمة الجماعة ، فعن طريق المعلومات التى جمعها الاخصائى يستطيع تفسير مواقف الأعضاء نحوه واتجاهاتهم الودية أو السلبية ويحاول تفسير سلوك كل عضو •

ويعتمد التحليل على المعلومات المتاحة بالتقارير التى يقوم الاخصائى بتسجيلها وهو يعتمد فى تفسيره للسلوك على إطاره النظرى المستمد من الخدمة الاجتماعية وقيمها ومبادئها وفلسفتها بصفة عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة ، ويجب ان تكون نظرته شاملة لجميع الحقائق المتاحة ومدى الارتباط بينها ، حيث أنه لا يفسر موقفاً واحداً فى الفراغ ولكنه يفسر الموقف فى تكراراته وما اذا كان هذا السلوك قد أصبح سمة الموقف فى تكراراته أم هو مجرد موقف طارئ •

ويهدف تحليل الموقف فى خدمة الجماعة الى :

أولاً : دراسة اخصائى الجماعة :

وذلك باعتباره المساعد والمعين ، من حيث التزامه بتوظيف قاعدته العملية على أحسن وجه ممكن والاخصائى لا يمكن أن يؤدى دوره بنجاح لتحقيق أهداف العمل مع الجماعات الصغيرة الا اذا توفرت لديه الأساسيات الآتية :

١ ـ المعرفة العلمية الكافية .

٢ ـ القدرة على فهم السلوك .

٣.ـ فهم المبادئ الأساسية للعمل مع الجماعات الصغيرة والقدرة على تطبيقها .

٤ ـ المهارات الأساسية .

ثانياً :دراسة الجماعة بأعتبارها الأداه الرئيسية للمساعدة

ولذلك من حيث نموها ونمو اعضائها ، مدى تأثير الجماعة على أعضائها وما يصاحب نمو الجماعة تجاه التنمية والمجتمع المحلى .

ثالثاً : التنبؤ بسلوك الأفراد والجماعة

ويتم التوصل الى ذلك عن طريق متابعة التقارير المختلفة حيث أنها تؤدى فى آخر الأمر الى ظواهر معينة ، فاذا أمكن التنبؤ بها يعمل الأخصائى على التخطيط لها والاستفادة بها .

الأساليب المختلفة لتحليل الموقف

أولاً : الأسلوب التحليلى :

ويعتمد هذا الاسلوب على تقسيم الموقف إلى عناصره الاساسية المتفاعلة وذلك على النحو التالى :

أ ـ تحديد الموقف ذاته أو المشكلة (ماهية الموقف) : أو ما يمكن ان يطلق عليه الطرف المجهول فى المعادلة التى من المطلوب العمل على حلها ، وتكون عادة بعض التصرفات الصادرة من الأخصائى أو الجماعة أو أعضائها •

ب ـ تحديد مكونات الموقف (أجزاء المشكلة) أى عناصره الأساسية :

وهناك فى جميع المواقف ثلاثة عناصر أساسية تدخل فى تكوينها هى:

١ ـ الجماعة وأعضائها •

٢ ـ الاخصائى •

٣ ـ المؤسسة •

أما بقية العناصر فتختلف من موقف الى آخر مثل :

١ ـ البرنامج •

٢ ـ ديناميكية الجماعة •

٣ ـ المجتمع المحلى ••• وغير

وهى قد تظهر فى موقف وتختلف فى آخر على حسب طبيعة الموقف نفسه وعموماً يتركز تحليل هذه العناصر على توضيح ما هو كائن بالنسبة لكل منها كما حدث فى الموقف •

جـ ـ تحديد ما يجب ان يكون (الحلول المقترحة) : وقد يتطلب الموقف أيضاً توضيح ما ينبغى أن يكون وخاصة بالنسبة للدور المقترح •

ثانياً : الأسلوب الجزئى :

وقد تكون المناقشة الجزئية حيث يتم التعرض لكل موقف على حدة حسبما ورد بالتقرير المعروض وتحليل عناصره المختلفة :

الجماعة ـ الاخصائى الاجتماعى ـ أعضاء الجماعة ـ البرنامج ـ المؤسسة ـ ديناميكية الجماعة ـ المجتمع المحلى ... الخ .

ثالثاً : الأسلوب الزمنى

ويتم تقسيم التقرير الى عناصره الزمنية

١ ـ ما قبل الموقف : من حيث العناصر التى ساهمت فى تكوين الموقف أى المشكلة .

٢ ـ الموقف نفسه : من حيث العناصر المختلفة التى ساهمت أساساً فى تكوين الموقف أو المشكلة .

٣ ـ ما بعد الموقف : أى التأثيرات البعدية للموقف على العناصر المختلفة التى ساهمت فيه والتى سيقوم الاخصائى بمتابعتها .

دليل مناقشة الموقف فى العمل مع الجماعات

وسنقوم بعرض لبعض المؤشرات التى يمكن الاسترشاد بها عند مناقشة المواقف المتعلقة بالعمل مع الجماعات .

أولاً : مناقشة الموقف بسلوك الاعضاء :

فالمواقف الخاصة بسلوك أحد الأعضاء قد ترتبط بالسلوك العدوانى أو الانطواء المتكرر فيجب مناقشة المواقف من حيث :

١ ـ يجب تقبل العضو وتقدير مشاعره بغض النظر عن سلوكه .

٢ ـ يجب ان يدرس الأخصائى سلوكه واستجاباته تجاه العضو .

٣ ـ يجب دراسة استجابة الجماعة نحو العضو .

٤ ـ يجب على الاخصائى ان يدرس دوافع العضو .

وفى ضوء هذه المؤشرات يمكن تقديم المساعدة المطلوبة ، ويمكن تحويل العضو ذو السلوك العدوانى الى أخصائى خدمة الفرد اذا لم يتمكن اخصائى الجماعة من مساعدته عن طريق الخبرات الجماعية .

ثانياً : مناقشة المواقف الخاصة بالاخصائى

فالموقف هنا يتصل اما نحو عضو من الأعضاء أو نحو مجموعة من الأعضاء أو نحو الجماعة كلها فيجب مناقشة الموقف من حيث :

١ ـ يجب دراسة تصرف الاخصائى بالنسبة لعضو الجماعة أو الى مجموعة من اعضاء الجماعة أو الى الجماعة نفسها .

٢ ـ الحكم على تصرف الاخصائى فى الموقف يكون على أساس الآتى:

⇐ مبادئ العمل مع الجماعات .

⇐ المهارات المهنية .

⇐ عمليات خدمة الجماعة .

ثالثاً : المواقف الخاصة بالجماعة ككل نحو الاخصائى

ويتمثل ذلك فى سلبية الجماعة واستمرارها فى الفوضى والاضطرابات بالرغم من دخول الأخصائى مكان الاجتماع ، ويجب النظر الى الموقف فى ضوء :

١ ـ يجب تقبل الجماعة بغض النظر عن سلوكها .

٢ ـ يجب على الاخصائى الا ينحاز ويأخذ المشكلة كمشكلة شخصية تتعلق به .

٣ ـ يجب دراسة الدوافع التى دفعت الجماعة الى التصرف بهذه الصورة غير المرغوبة .

٤ – يجب اشتراك الجماعه فى حل مشكلاتها الجماعية ويكون ذلك على النحو التالى :

⇐ عرض المشكلة على الجماعة بمنتهى البساطة والوضوح دون ذكر اسماء الأعضاء الذين تسببوا فى المشكلة .

⇐ يجب على الأخصائى الا يتحيز الى عضو أو عشيرة فى الجماعة .

⇐ يجب على الأخصائى ان يستغل بعض النقاط التى يمكن اتخاذها كأساس لحل المشكلة وذلك عند مناقشة أعضاء الجماعة للمشكلة .

⇐ عدم الرجوع الى المشكلة والتحدث عنها بعد ان تصل الجماعة الى حل لها .

⇐ يجب اشتراك الجماعة بعد ذلك فى أوجه نشاط تدخل البهجة والسرور عليها .

رابعاً : المواقف الخاصة بالجماعة نحو الجماعات الأخرى :

وبجب مراعاة المؤشرات الآتية أثناء تحليل الموقف :

١ – هل تتم المنافسة بين الجماعات من خلال الروح الرياضية السليمة ، بحيث يتقبل الأعضاء الانتصار والهزيمة أو يحاولون الانتصار بأى طريقة حتى ولو كانت غير مشروعة .

٢ – هل لديهم القدرة على الحكم على الجماعات الأخرى بنوع من الحيادية وتقبل نواحل التفوق التى تتوفر فى الجماعات الأخرى ومحاولة الاستفادة من خبرات الجماعات الأخرى ومهاراتها .

٣ – هل يستطيع القادة أن ينسقوا أعمالهم مع قادة الجماعات الأخرى ويدخلون فى مشروعات تعاونية مشتركة تؤدى لتنمية روح الصداقة بين أعضاء هذه الجماعات مثل التخطيط لرحلة أو حفلة مشتركة .

مواقف اشرافية محلولة

الموقف الأول :

مساعدة عضو مهرج فى الجماعة :

عندما كانت الجماعة تمارس أنشطتها كان العضو (اسماعيل) دائم التهريج ، ويقلب موضوعات المناقشة الى مواقف ضحك واصبح سلوكه مقلق للأعضاء الآخرين فى الجماعة ، وفى أحد اجتماعات الجماعة كانت الجماعة تناقش موضوع المعسكر الذى ترغب الجماعة فى اقامته ، وهنا بدأ (اسماعيل) فى التهريج ، وخاصة على خطة الجماعة فى اقامة المعسكر ، وتجاهل الاخصائى تهريج (اسماعيل) واقترح على الأعضاء توزيع مسئوليات المعسكر ، واقترح على (اسماعيل) ان يقوم بالاتصال لإعداد المكان ، وتحمل مسئولية التغذية فى المعسكر ورفض العضو (اسماعيل)، وهنا قال له الأخصائى بأنه سيساعده فى القيام بهذه المسئولية ، وهنا رد العضو بأنه سيحاول القيام بكل ما هو مطلوب منه ، وفى المعسكر قام (اسماعيل) ما هو مسئول عنه على أكمل وجه ، وكان الأخصائى يساعده فى ذلك ، وأثنى عليه الأخصائى كما أثنى على باقى اعضاء الجماعة الآخرين لما قاموا به من جهد لإنجاح معسكر الجماعة .

واستمر الأخصائى فى مساعدة إسماعيل بعد انتهاء المعسكر وكان دائم الثناء عليه وتوجيهه فى كل فرصة مناسبة ، فتحسن سلوكه وأصبح مندمجاً فى نشاط الجماعة راضياً دون الحاجة الى التهريج ، وأصبح ايجابياً فى الحياة الجماعة للجماعة ، واختارته الجماعة فى الانتخابات ليكون رئيساً لها فيما بعد .

س ـ ما هو دور المشرف والأخصائى فى هذا الموقف ،

دور الأخصائى :

١ ـ مساعدة الأخصائى للعضو المهرج يسبقها دراسة مستخدماً أساليب دراسة الأعضاء ، والجماعة فبدأ الأخصائى فى التعرف على خصائص شخصية اسماعيل وموقف الأسرة منه ٠

٢ ـ دراسة التقارير لمعرفة أنماط السلوك من العضو اسماعيل ٠

٣ ـ إعطاء العضو بعض مسئوليات الجماعة ومساعدة العضو فى تنفيذها ٠

٤ ـ يجب على الاخصائى ان يشعر العضو بأنه محبوب ومقبول ٠

٥ ـ محاولة مساعدة العضو من خلال مواقف الجماعة كما وضح فى التسجيل ، وعند توزيع المسئوليات على أعضاء الجماعة واشتراك العضو فى هذه المسئوليات ٠

٦ ـ استخدم الأخصائى للمهارة فى استخدام وتقدير المشاعر كما وضح فى الثناء على عضو الجماعة المهرج عندما قام بتنفيذ مسئولياته ٠

دور المشرف :

١ـ دراسة تقارير الجماعة للوقوف على طبيعة سلوك العضو ٠

٢ـ مساعدة الأخصائى فى وضع لمساعدة العضو المهرج ٠

٣ـ إجراء مقابلات إشرافية فردية لمناقشة حالة العضو وأسلوب مساعدته٠

٤ـ مساعدة الأخصائى لتطبيق مهارات العمل مع الجماعات ٠

الموقف الثانى :

حضر الأخصائى الجديد الى مكان إجتماع الجماعة وقت راحتهم ، وقبل ميعاد الاجتماع وكانت الأصوات تتعالى من الأعضاء ولم يعطى

الأعضاء اى اهتمام للاخصائى واستمروا فى أماكنهم وارتفاع الأصوات وطلب منهم الأخصائى الصمت ، ولكن الأعضاء لم يستجيبوا له ، فثار الأخصائى ، وقال لأعضاء الجماعة بأنهم لا يستحقون ان يعمل معهم ، وذهب على الفور الى المشرف وطلب منه عدم العمل مع تلك الجماعة ورفض المشرف طلب الأخصائى وقال له بأنه سيعمل مع الجماعة ،

ناقش دورك كمشرف وكأخصائى للجماعة

حقائق الموقف :

١ـ أخصائى الجماعة جديد ٠
٢ـ الجماعة لا تعرف الاخصائى ٠
٣ـ تصرف المشرف مع الأخصائى ٠

موقف الأخصائى :

١ـ تصرف الأخصائى خاطئ ، فهو لم يطبق مبدأ التقبل ومبدأ البدء مع الجماعة من حيث هى ، كما لم يطبق المهارة فى تقدير المشاعر
٢ـ يجب على الاخصائى ابلاغ الأعضاء بمكان وموعد الاجتماع ٠
٣ـ استخدام الأخصائى النمط الديكتاتورى من خلال تهديد الجماعة ٠
٤ـ تسرع الأخصائى فى الذهاب للمشرف ٠
٥ـ يجب على الأخصائى ان يعلم بأنه سيكون فى موقف اختبار من الجماعة ٠

موقف المشرف :

١ـ لم يقم المشرف بدوره لأنه لم يساعد الأخصائى على فهم دوره ٠
٢ـ لم يطبق المشرف المهارة فى تقدير المشاعر ٠

٣ـ إن الدور المهنى للمشرف يتطلب مساعدة الاخصائى لكى يبدأ العمل مع الجماعة .

٤ـ يجب على المشرف أن يزود الأخصائى بالأسلوب الذى يستخدمه لإعادة العلاقة المهنية بينه وبين الجماعة مطبقاً مبدأ النشاط الذاتى .

الموقف الثالث :

تصرف إخصائى جماعة فى حالة سرقة :

لاحظ اخصائى الجماعى الذى يعمل مع إحدى الجماعات فى مؤسسة للأحداث تكرار حالات السرقة ، وقد شك الأخصائى فى أحد الأعضاء ثم ذهب إلى المشرف عارضاً عليه الموقف ، ومقترحاً اختبار هذا العضو بوضع مبلغ من المال فى أحد الأماكن التى يتردد عليها العضو كثيراً ، ومراقبته للتأكد فيما كان هذا العضو هو السارق أم لا .

وضح التصرف الملائم للمشرف فى هذا الموقف ؟

حل الموقف

على المشرف إتباع الآتى :

أولاً : على المشرف رفض هذا الاقتراح المقدم من الاخصائى مؤكداً له على ضرورة عدم وضع العضو موضع اختبار فى المواقف المتعلقة بالاخلاقيات مؤكداً على تقبل العضو وعدم تقبل سلوكه .

ثانياً : وحتى يتأكد من اقتناع الأخصائى بذلك لابد وأن يوضح له النقاط التالية :

١ـ إذا فرض ان هذا العضو هو السارق فعلاً ، وقد يشعر إنه موضع اختبار فلم يأخذ هذا المبلغ وبالتالى لن يتم التأكد من أنه هو السارق أم لا .

٢ـ يجب على المشرف ان يساعد الأخصائى فى وضع خطة لعلاج سلوك العضو ، سواء كان من خلال مقابلات فردية أو من خلال الجماعة .

٣ـ إذا فرض أن هذا العضو ليس السارق ووجد هذا المبلغ أمامه ، وقد أغراه أو كان فى حاجة لهذا المبلغ فى هذا الموقف بالذات فأخذ المبلغ فهنا نكون حكما عليه انه السارق الذى يبحث عنه الأخصائى ، وهو لم يسرق من قبل وقد يتعود على السرقة .

٤ـ بالأضافة الى ضرورة وضع قواعد عامة فى الجماعة تمنع أو تقلل من فرصة حدوث سرقات ، ويمكن مناقشة الجماعة فى هذا الشأن حتى تشارك فى وضع هذه القواعد مثل التنبيه على الأعضاء بوضع نقودهم فى الامانات ، وعدم تواجد الأعضاء فى عنابر النوم أثناء النشاط .. وهكذا .

الموقف الرابع :

حاجة الأخصائى الى مساعدة المشرف :

لاحظ المشرف حاجة أحد الأخصائيين الذين يتولى الإشراف عليهم ، للمساعدة فى عمله مع الجماعة ، ولكن هذا الاخصائى يحاول التهرب من مواجهة هذا الواقع فيتأخر عن مواعيد الاجتماعات الإشرافية ، ويجيب على الأسئلة الموجهة من المشرف اجابات مقتضبة يذكر فيها أنه لا يقابله أى مشكلات فى عمله مع الجماعة .

وضح التصرف الملائم للمشرف فى هذا الموقف ؟

حل الموقف :

أولاً : على المشرف ان يدرك جيداً ان تصرف الأخصائى الاجتماعى لا يؤثر على تقبله له وان يعمل على مساعدته فعلاً .

ثانياً : ولما كانت وسائل الإشراف هى المقابلة التمهيدية والملاحظة اثناء العمل ، التسجيل ، الاجتماعات الإشرافية ، ولما كانت المقابلة قد تمت فعلى المشرف استخدام الوسائل الثلاث الأخيرة ٠

فعن الوسيلة الأولى : يتمكن من معرفة نقط الضعف فى عمله مع الجماعة سواء فى زياراته للجماعة التى يعمل معها فى اجتماعات المناقشة الخاصة بها أو اثناء ممارسة أعضائه للبرامج وعليه وتسجيل ملاحظاته عن هذه الزيارات ٠

وبالوسيلة الثانية : على المشرف ان يطلع على تسجيل الأخصائى عن الجماعة والمقارنة بين ملاحظته التى دونها لعجزه عن التعبير عنها او لتغاضيه عن ذكرها ٠

وبالوسيلة الثالثة : وهى الاجتماعات الإشرافية فعلى المشرف البدء بالاجتماعات الفردية مقدراً للأخصائى جهوده مع الجماعة ، مع عدم الإشارة إلى نقط الضعف التى اكتشفها فى دوره معها مضيفاً ان الاجتماعات الإشرافية الفردية لها دور هام بالنسبة للعمل فى المؤسسة موضحاً ان كلا منهما (المشرف ـ الاخصائى) يستفيدا من مهارات وخبرات بعضهما البعض ، وان كل منهما يحتاج لمساعدة ومعاونة الآخرين ، واقتراح عقد اجتماعيين فرديين كل اسبوع بجانب الأجتماع الإشرافى الجماعى الذى يعقد بين المشرف والمشرف عليهم داخل المؤسسة ٠

وفى الاجتماع الإشرافى الجماعى يعمل المشرف على تقدير الاخصائى وذلك ببدأ الاجتماع بعد حضوره موضحاً ان هذه الاجتماعات الجماعية وسيلة لتقوية العلاقة بين المشرف والمشرف عليه وان كل منهم له دوره الفعال فى هذه الاجتماعات ، وعليه ألا يحاول اجباره على الاشتراك

فى المناقشة ، ما لم يبد هو الرغبة فى ذلك مع ترك مجال المناقشة لبعض الاخصائيين واذا كان لاحدهم بعض الصعوبات فعلى المشرف التحدث فيها، الأمر الذى سوف يساعد الأخصائى هذا على تقبل التوجيه بصدر رحب كوسيلة لمساعدة المشرف الذى يحتاج للمساعدة .

وفى الاجتماعات الإشرافية الفردية التالية يجب على المشرف تكرار تقديره لعمل هذا الأخصائى مبدياً نقط الضعف التى لاحظها فى دوره مع الجماعة ذاكراً ان هذا يحدث دائماً مع كل اخصائى فى مستهل عمله مع الجماعة .

أى أن دور المشرف يتلخص فى مساعدة الاخصائى على التعبير عن مخاوفه حول امكانية نجاحه فى عمله مع الجماعة حيث ان إنكار هذه المشاعر يعد المعوق الأساسى لممارسة الدور المهنى .

الموقف الخامس :

مثال لاجتماع اشرافى تقويمى محلول :

فى أحد الاجتماعات الإشرافية اتفق كل من المشرف والأخصائى على ان يكون الاجتماع التالى اجتماع تقويمى ، وقال المشرف للأخصائى تستطيع ان تحدد النقاط التى تريدها للمناقشة فى الاجتماع .

وفى الاجتماع المحدد سأل المشرف الاخصائى ما إذا كان قد أعد النقاط المخصصة للمناقشة فى الاجتماع فأجاب الاخصائى بأنه قام بإعداد النقاط وكانت هى :

١ـ فهم أساليب وعمليات طريقة العمل مع جوانب القصور فى ممارسة هذه الطريقة .

٢- تنمية المهارات المتعلقة بالبرنامج .

٣- ربط واستخدام المعلومات النظرية بمهارات التدريب .

٤- طريقة كتابة التقارير واستخدام الإشراف .

٥- طريقة العمل فى المؤسسة وعلاقتها بدور الاخصائى .

وبعرض هذه النقاط أثنى المشرف على الاخصائى وقال إنها نقاط هامة وضرورية ، وقال له المشرف أنه يمكن ان يطلع على استمارة التقويم.

س - باعتبارك مشرف ناقش هذا التقرير مبيناً رأيك فيه ؟

الأجابـــة :

من التسجيل اتضح الآتى :

١- الأخصائى لم يفاجأ بالتقويم ، بل كان على علم بموعده .

٢- أعطى المشرف الفرصة للأخصائى للاستعداد للاجتماع الإشرافى التقويمى .

٣- ظهر تقبل الأخصائى للتقويم ، كما ان العلاقة الإشرافية تبدو طيبة ، وهى عنصر هام فى اطمئنان للأخصائى .

٤- ساعد المشرف الأخصائى على ان يقوم بالتقويم بنفسه وهذا يوضح حرص المشرف على اشتراك وتعاون الأخصائى فى الاجتماع التقويمى وهذا يمثل عنصر اساسى لنجاح التقويم .

٥- يتضح من التسجيل ان المشرف فاهماً لدوره واستطاع ان يوجه الاجتماعى الإشرافى التقويمى ، وهذا يدل على النمو المهنى الحقيقى .

الموقف السادس :

مثال لموقف اشرافى :

قام المشرف بزيارة اخصائى جماعة مصطفى كامل بمؤسسة الاحداث وأثناء عقد الجماعة للاجتماع سأله عن بعض الأمور التى تتعلق بعمله مع الجماعة .

ناقش هذا الموقف ...

الإجابــة :

١ـ المشرف تصرف بأسلوب خاطئ لأنه يجب ان يكون موجوداً فى مكان الاجتماع قبل ان تبدأ الجماعة اجتماعها وذلك لملاحظة الموقف قبل بدء الاجتماع ، واذا لم يستطع المشرف ان يكون موجوداً فى مكان اجتماع الجماعة قبل بدء الاجتماع وحضر فى اثنائه ، عليه ان يجلس فى هدوء ، ولا يتدخل فيما تقوم به الجماعة من نشاط إلا اذا تطلب الأمر ذلك .

٢ـ يمكن ان يشترك المشرف فى النشاط إذا سمحت الظروف بذلك لان هذا يعمل على ايجاد الجو الاجتماعى المناسب فى الجماعة ويزيد من أواصر العلاقة بين المشرف والجماعة ، ويقلل من تأثير وجوده كشخص من خارج الجماعة .

٣ـ يجب ان يترك المشرف للجماعة حرية مناقشة الموضوعات التى ترغب فى مناقشتها واتخاذ القرارات التى تراها وتناسبها ــ أى يجب عليه ألا يفرض عليها رأياً معيناً .

تقرير عن مقابلة تمهيدية بين مشرف وأخصائى جماعة [1]

فى تمام الساعة الرابعة إلا خمس دقائق من مساء يوم السبت الموافق ١٩٩١/٢/١ حضر الأستاذ حسن ، وهو أحد الأخصائيين الاجتماعيين الذين تم تعيينهم منذ اسبوعين للعمل بالمؤسسة والذى سيتولى العمل مع جماعة الفتيان بدلاً من رائدها الذى سيترك العمل بسبب نقله للعمل بالاسكندرية حيث طرق باب مكتب المشرف الذى كان مفتوحاً آنذاك وقد بدا على حركته بعض التردد ثم حيا المشرف الذى كان فى انتظاره حسب الموعد السابق تحديده بينهما فى آخر لقاء لهما اثناء محاضرات الدورة التوجيهية فى الأسبوع الماضى ـ فقام المشرف مرحباً ورد عليه التحية داعياً إياه للجلوس مشيراً الى كرسى أمام المكتب فشكره الأخصائى ثم جلس وبدأ حديثه قائلاً أنه قد حضر الى الاجتماع قبل الموعد لأنه موجود بالمؤسسة منذ بدء النشاط في الساعة الثالثة وحضر طابور تحية العلم لجماعات الشباب وقد أعجب بنظام الأعضاء وحماسهم .

وفرد عليه المشرف مرحباً به ومهنئاً له تعيينه بالمؤسسة مثنياً عليه اهتمامه بعمله واحترامه المواعيد وأوضح له أنه أيضاً كان فى انتظاره حسب الموعد وأنه يعلم أنه يسكن قريباً من المؤسسة ولعل ذلك يسهل عليه الوصول الى المؤسسة دون أى تعب أو تعطيل فى المواصلات ، فرد الاخصائى بأنه مشى المسافة من منزله الى المؤسسة لقربها كما أنه يكون فى منزله يومياً الساعة الثانية والنصف وهكذا أيضاً سوف يتيح له فرصة كافية للراحة حين بداية نشاط الجماعات مع الفتيان فى تمام الساعة الخامسة مساء يومياً واضاف قائلاً أنه يعرف ايضاً كثيراً عن أعضاء المؤسسة بحكم

---

(١) ابراهيم مرعى ، مرجع سابق ، ص ص ٣٩٨ : ٤٢٢ .

بحكم الجيرة فى السكن • فرد عليه المشرف مبيناً له ان ذلك امر سيساعده كثيرا فى تكوين علاقات طيبة مع الأعضاء وربما يكون عاملاً مساعدا فى تخفيف كثير من بعض المخاوف التى يستشعرها عادة الأخصائيين عند بدء تعاملهم مع جماعاتهم ، حينئذ قال الأخصائى وهو يفرك كفيه أنه فى الحقيقة قد أستفاد كثيراً من الدورة التوجيهية التى أعدتها المؤسسة للموظفين والأخصائيين الجدد خلال الأيام السابقة فقد فهم عن طريقها كثيرا من الجوانب الأدارية والتنظيمية التى يسير العمل بالمؤسسة وفقاً لها ثم استطرد فى حديثه وهو ينظر الى أسفل قائلاً ان ما يقلقه بعض الشئ أنه لم يسبق له ممارسة العمل مع جماعات فيتان من قبل وان كل تعاملاته دائماً كانت قاصرة على جماعات الشباب والناضجين • فرد المشرف عليه قائلاً بأن القلق انما هو شعور طبيعى يشعر به عادة الاخصائيين عند بداية العمل مع جماعات جديدة عليهم خاصة إذا ما كان أعضاء هذه الجماعات من مراحل سن أو من فئات لم يسبق لهم العمل معها ، ولكن ذلك الشعور لا يلبث أن يزول بعد قليل من بداية ممارسة العمل مع هذه الجماعات حسب الأسس والمبادئ المهنية السليمة ومع تفهم رغباتهم واحتياجاتهم وأنه مما لاشك فيه ان ممارسته للعمل مع الجماعات السابقة وخبراته وان اختلف سن الأعضاء إلا أنه سيساعده كثيراً فى العمل معهم وإقامة علاقات مهنية طيبة لأن الأسس والمبادئ الفنية المهنية التى تقوم عليها العلاقة المهنية وتقوى واحدة بالنسبة للعمل مع كل الجماعات من أى سن •

وفى خلال ذلك كان الأخصائى يتابع بأهتمام حديث المشرف ثم قال ان ذلك صحيح وأنه كان يود لو عرف بعض المعلومات التى تفيده عن الجماعة التى سيعمل معها •

فأجابه المشرف قائلاً له " بكل سرور " وأوضح له انه سيعمل مع جماعة من الجماعات الفيتان بالمؤسسة واسمها جماعة " الثورة " وهى جماعة مكونة منذ سنة تقريباً ومعظم أعضاءها كانوا من أعضاء جماعات الأشبال بالمؤسسة الذين انتقلوا الى جماعات الفتيان بعد وصولهم الى سن التاسعة وهو بداية فئة السن لأعضاء الجماعة والتى يتراوح سن اعضائها من التاسعة الى الرابعة عشر ومعظمهم من تلاميذ المرحلة الابتدائية وقلة منهم من تلاميذ السنوات الأولى والثانية والاعدادية واضاف قائلاً أنها جماعة مكونة بغرض شغل واستثمار أوقات فراغ الأعضاء وهم جميعاً من أبناء الحى الذى تقع فيه المؤسسة ، كما ان الجماعة تتبع برنامج ذو جدول زمنى محدد لتنظيم الاستفادة من امكانيات المؤسسة من أدوات رياضية وأدوات تسلية وملاعب وقاعات اطلاع واجتماعات وصالات للعب ، كما ان للجماعة مجلس إدارة منتخب ولائحة داخلية منذ أربعة شهور ، كما إن لها اشارة وشعار خاص وهو رسم يشمل نسر الثورة تحته عبارة " جيل الثورة جيل الحرية والاشتراكية والوحدة " ولقد عمل الرائد السابق معهم منذ بداية تكوين الجماعة وحتى الآن وهو سيترك العمل بالمؤسسة بسبب نقله فى عمله الرئيسى الى بلدته بالاسكندرية .

وإن الأعضاء يعرفون ذلك ويعرفون أيضاً إن هناك رائد آخر جديد سوف يتولى العمل معهم ابتداء من الغد كما وإن الرائد القديم سوف يقوم بتقديمه للجماعة غداً فى الحفل الذى أعدته الجماعة لتكريم الرائد السابق وبالترحيب بالرائد الجديد .

وهنا بدت على وجه الأخصائى علامات الانبساط والارتياح وقال ان الصورة قد اتضحت الآن أمامه وأنه أصبح لديه فكرة لابأس بها عن

الجماعة وأنه يظن أنه بالتعامل مع أعضاء الجماعة سوف يعرف كل التفاصيل عن الجماعة وأعضائها ·

آمن المشرف على كلامه هذا وأكد له ان التعامل مع الجماعة سوف يتيح له فرصة كاملة لتفهم الجماعة وأعضائها عن طريق الخبرة المباشرة ومن خلال التفاعل والعلاقات معهم ·

ثم سأل المشرف الأخصائى عما ينوى عمله مع الأعضاء غداً بعد ان تنتهى حفل التكريم ويودع الأعضاء الرائد السابق فى الساعة السادسة حيث ان ذلك فى تنظيمهم لحفل الغد لأن الرائد السابق سيسافر فى قطار الساعة السابعة مساء ·

فرد الأخصائى أنه بلا شك سوف يبدأ بتعريف نفسه لهم يشكر لهم احتفالهم به وتكريمهم لزميله السابق وسيثنى عليهم مشاعرهم ويبدى لهم سروره بالعمل معهم كما وأنه سيشاركهم توديعهم للرائد السابق ، وأنه يرى أن يدعيم بعد ذلك يعرفونه بأنفسهم ثم سأل المشرف عن بعض العاب التسلية التى يمكن ان تساعد على ذلك والتى تتناسب وهذا السن من الأعضاء ·

فرد المشرف إنه يمكنه ان يسأل الأعضاء عن لعبة من الألعاب التى يريدون لعبها خاصة وانهم يعرفون العديد منها ويجيدونها لسابق ممارستهم أياها ، وفضلاً عن ذلك فهناك لعبة سلسلة الأسماء ولعبة اسماء المطربين ثم بدأ يشرح له اللعبة الثانية بأن يكتب النصف الأول من اسماء مشاهير المطربين والمطربات على عدد من الأوراق وباقى الأسم على عدد آخر مماثل من الأوارق ويوزعها على الأعضاء ثم يبدأ كل عضو جالس فى أول الصف بقراءة الأسم الذى فى ورقته بعد ان يقدم نفسه بذكر أسمه ومدرسته

والسنة الدراسية له بعد ذلك يقوم العضو الذى يعمل معه النصف الآخر من اسم المطرب ويقدم نفسه ويمكن ان يقوم العضو بتقليد المطرب الذى يحمل ورقة بأسمه أو اسمها .

وأوضح المشرف الأخصائى ان الأمر متروك له باختيار الأسلوب الذى يراه مناسباً خاصة وان لديه من الخبرات ما يساعده على حسن تقدير الظروف والتصرف السليم . كما أنه يمكنه الاستعانة بكتاب اسمه الف لعبة وهو موجود بمكتبة المؤسسة ويمكن الأطلاع عليه بالمكتبة او استعارته .

فرد الاخصائى بأنه سيقوم بالأطلاع عليه بالمكتبة بعد الاجتماع اليوم، وكان يبدو عليه الاطمئنان وشكر المشرف لهذا الشرح واضاف قائلاً أنه الآن أكثر شعوراً بالامان وان القلق الذى كان يساوره قد خفت خدته فعلاً .

فطمأنه المشرف بأن هذا القلق سيزول تماماً بعد علاقاته مع الجماعة والعمل معها والتعرف عليها وأنه ربما قد تقابله بعض الصعوبات فى البداية ولكنه من خلال التعامل مع الأعضاء فى الجماعة وتكوين العلاقات الطيبة يمكنه التغلب عليها .

كما وأنه دائماً على استعداد للمناقشة معه فى المواقف التى يشعر أنه يحتاج فيها لتبادل الرأى والمشورة أو التوجيه والاستفسار عن أى موضوع متعلق بالعمل مع الأعضاء وكذلك يمكنه الاستعانة بخبرات وآراء المدرب الرياضى ومدرب الهوايات ومدرب الموسيقى وأمين المخازن الذى سبق له التعرف بهم فى الدورة التوجيهية ، ولاشك فى أن الجميع لديهم الاستعداد والرغبة لمساعدته والتعاون معه قدر استطاعتهم خاصة وأن سياسة المؤسسة تقوم على التفاهم والتعاون بين جميع العاملين فيها من اداريين وفنيين واخصائيين من أجل تحقيق أهداف المؤسسة .

فرد الاخصائى بانه فعلاً قد تعرف بهم جميعاً وأنه شعر من خلال حديثه معهم باستعدادهم الطيب لمعاونته وان ذلك مما يشجعه على بذل كل جهد لديه فى سبيل مساعدة اعضاء الجماعة وتحقيق أهدافها وأهداف المؤسسة أيضاً .

ثم سأل المشرف عما إذا كان موعد الإجتماعات الفردية معه ستكون دائماً فى مثل هذا الموعد ؟

فأجابه المشرف أنه بالفعل سيكون الاجتماع الإشرافى الفردى له سبوعياً فى مثل هذا الموعد ونفس المكان وإن هذا الاجتماع سيكون الوسيلة التى تتيح اللقاء بينهما على انفراد لعرض ما لديه من مواقف أو مشكلات أو برامج يحتاج فيها لرأى واستثارة أو توجيه .. كذلك لمناقشة ما يتعلق بأعضاء الجماعة أو برامجها أو اسلوب العمل معها وتفهم احتياجات اعضائها وكذلك مناقشة كل ما يتعلق بتنسيق برامج جماعته مع باقى جماعات المؤسسة . هذا الى جانب الأجتماع الإشرافى الجماعى لأخصائى جماعات الفتيان والذى يعقد فى الثلاثاء الأول من كل شهر فى تمام الساعة الرابعة وهو مكمل للاجتماعات الفردية لدراسة وبحث الموضوعات المشتركة وحل المشاكل المتشابهة بين هذه الجماعات والعمل من أجل التعاون والتنسيق بين المجهودات ، وبين له ان هناك سجلاً لتدوين محاضر هذه الاجتماعات والتى يتولى بالتناوب أحد الاخصائيين سكرتاريتها .

وأضاف المشرف بأن هذه الاجتماعات الإشرافية إنما الهدف منها تحقيق التعاون بين المشرف والأخصائيين وتبادل الخبرات والآراء التى تساعدهم على رفع كفاءتهم الفنية والارتقاء بمستواهم فى الأداء الوظيفة لهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة .

ثم سأل المشرف الأخصائي عما إذا كان في مواعيد هذه الاجتماعات ما لا يناسبه ؟

فرد الأخصائي بالنفي وبأن هذه المواعيد تتناسب مع ظروفه كثيراً ٠

فسأله المشرف عما إذا كان لديه ما يرغب في الاستفسار عنه أو استيضاحه فرد الأخصائي بأنه قد استوضح بالفعل كل ما كان يطلبه ثم شكر المشرف لتوجيهاته فرد عليه المشرف الشكر وتمنى له التوفيق في عمله الجديد حيث كان قد انتهى الاجتماع ٠ فقام المشرف مصافحاً الأخصائي وودعه عند باب مكتبه وكان يبدو على الأخصائي الإرتياح والسرور ٠

وكانت الساعة تقارب الخامسة ٠

التعليق :

حضر المشرف إلى مكان الإجتماع السابق عليه (مكاناً وزماناً) في الموعد المحدد وكان في انتظار الأخصائي وذلك يعني اهتمام المشرف وإعداده للاجتماع وتقديره لمشاعر الأخصائي بأحترامه المواعيد وكذلك يعطي مثلاً للأخصائي في الاهتمام بالمحافظة على المواعيد واحترام الآخرين ٠

ترك المشرف باب مكتبه مفتوحاً وقد يقلل ذلك من الأحساس بالغموض في نفس الأخصائي ويعطيه بعض الشعور بالأمان وتقلل نسبياً من التوتر النفسي في مثل هذه الظروف (الخوف والحساسية الزائدة) كما ساعد على ملاحظة المشرف لسلوك الأخصائي وتعبيرات وجهه منذ أول وهلة ولا شك أن ذلك يساعده في التجاوب مع الأخصائي بالأسلوب المناسب ٠

أهتم المشرف بالأخصائى وأعد للأجتماع الإعداد المناسب ووقف ليرحب به وبادله التحية وطلب منه ان يستريح فى الكرسى الموجود بالمكتب وفى كل هذا السلوك تقديراً واحترام للأخصائى يساعد على تخفيف التوترات لديه وايضاً يضع لبنة فى صرح علاقة مهنية سليمة قوامها الإحترام والثقة والحرية المتبادلة .

تجاوب المشرف مع الأخصائى وقدر له اهتمامه بالحضور مبكراً للمؤسسة واهتمامه بعمله واحترامه المواعيد وأوضح له أنه يعلم أنه يسكن قريباً من المؤسسة ويفيد ذلك فى أن المشرف مهتم بالأخصائى وقد أعد للإجتماع بالاطلاع على البيانات الخاصة بالأخصائى وذلك على جانب ان تعبيره عن احترامه واهتمامه بالأخصائى يساعد فى البدء مع المشرف عليه من حيث هو .

بدت مهارة المشرف فى استخدام الواقع فى الزمن الحاضر عندما بين للاخصائى ان معرفته بالأعضاء بسبب الجيرة سيساعده على تخفيف التوترات ويزيل بعض المخاوف التى يستشعرها الأخصائيين فى مثل هذه المواقف كذلك يتبين لنا مهارة المشرف فى قيادة الاجتماع نحو تحقيق أهداف المقابلة التمهيدية المعروفة والاتصالات الواعية لكل ما يصدر عن الأخصائى والتجاوب معه .

اطمئن الأخصائى للمشرف وعبر له عما يقلقه بعد الشئ فخفف المشرف من مشاعر القلق لديه بوصفه أنه شعور طبيعى وابرز له بعض الجوانب الايجابية فى شخصيته وهى الخبرة السابقة فى العمل مع الشباب التى ستساعده فى عمله مع الفتيان فهو بذلك يساعد الأخصائى فى فهم واستخدام الذات .

أوضح المشرف للأخصائى رداً على سؤاله عن طبيعة الجماعة التى سوف يعمل معها ويلاحظ إن تناول الجوانب العامة والثابتة فى حياة الجماعة دون التطرق الى التفاصيل أو الى شخصيات الأعضاء ويرجع ذلك الى حرصه ان يترك الفرصة للاخصائى لدراسة الجماعة وفهمها من خلال تفاعله وتعامله معها ، حتى لا يصادر حقه فى تقرير مصيره اذا ما تسلط عليه بأفكاره واحكامه عن الجماعة وأعضائها وأيضاً لينمى عند الأخصائى مهارة استخدام الواقع فى الزمن الحاضر بدراسته لواقع الجماعة حاليا دون التقيد بماضيها مما يحجب رؤية حاضرها كما ان ذلك يفيد الأخصائى بتعوده استغلال نشاطه الذاتى •

سأل المشرف الأخصائى عن خطته فى العمل مع الجماعة وهو بذلك يريد ان يتعرف على تصور الأخصائى ليتفهمه ويعرف نقطة بدايته فى التعامل وكذلك يساعده فى تحمل المسئولية محققاً وظيفة الريادة الثانوية للإشراف مستمراً فى تحقيق أهداف المقابلة التمهيدية •

سأل الأخصائى المشرف عن بعض العاب التسلية المناسبة للتعارف وقد يكون ذلك تعبير عما يشعر به الأخصائى من تخوف لازال فى نفسه من العمل مع هذه الفئة العمرية واعتماداً على المشرف وقد رد عليه المشرف بانه يمكن أن يسأل الأعضاء عن لعبة مما يعرفون وذلك ليعتمد الأخصائى على نفسه وكذلك ليتفاعل مع الأعضاء ويتعرف عليهم على إمكانياتهم وأيضاً ليؤكد ان برنامج الجماعة يجب ان ينبع منهم وبمشاركتهم ديمقراطياً وحتى لا يشعر الأخصائى بالاحباط لعدم اشباع رغبته فى المساعدة فقد وجهه المشرف الى استغلال موارد المؤسسة بما فيها من مكتبة وكتب وكان

يكفى ذلك ولم يكن هناك داعى لشرح لعبة التعارف التى افرد لها المشرف جزءاً من تقريره وكان من الممكن الإشارة اليها دون ذكر تفاصيلها ،

أوضح المشرف للأخصائى ان الأمر متروك له بأختيار الأسلوب المناسب وبهذا يؤكد المشرف على حق الأخصائى فى تقرير المصير ويوضح معالم العلاقة الاشرافية من زاوية الحرية المتبادلة بينهما فى حدود وظيفة المؤسسة ،

أوضح المشرف للأخصائى استعداده لمناقشة المواقف المهنية التى يشعر أنه فى حاجة لمناقشتها معه وهو بذلك يوضح له طبيعة دوره كمشرف ومساعدته له فى تحمل مسئوليات عمله مع المؤسسة ، كما أوضح له بعض الموارد البشرية بالمؤسسة التى يمكن للأخصائى الاستعانة بها والمشرف هنا يوضح أيضاً بعض الجوانب الأدارية بالمؤسسة التى يستطيع الأخصائى استغلالها بعد التعرف عليها وفهمها ،

أوضح المشرف للأخصائى مفهوم الإشراف ووسائله فى تحقيق أهداف الإشراف من خلال الإجتماعات الإشرافية والتقارير وهو بهذا يستكمل تحقيق الأهداف الأربعة الأساسية للمقابلة التمهيدية ،

تقرير عن

اجتماع اشرافى فردى بين مشرف واخصائى جماعة

كان مقررا ان الإجتماع الإشرافى الفردى اليوم الموافق ١١/٧/١٩٩٢ بينى وبين الاستاذ " ابراهيم " وهو اخصائى حديث العمل وان كان قد اكتسب الخبرة فى عمله مع الجماعة حيث عمل معها أربعة أشهر ٠

حضر الأستاذ " ابراهيم " قبل موعد الاجتماع بنصف ساعة توجه الى مكتبه وأخذ يقلب أوراقه ويستجمع معلوماته قبل ان يلتقى بالمشرف ٠٠٠ بدأ المشرف الإجتماع ممتدحاً وصول تقارير الاخصائى قبل الاجتماع بوقت كاف لأن ذلك اعطاه فرصة للاطلاع عليها قبل الاجتماع لاختيار الموضوعات التى سوف تكون مادة للمناقشة ٠٠٠ فرد الأخصائى بأنه كان حريصاً على ذلك ليستفيد من توجيهات المشرف ٠

أعطى المشرف الأخصائى فى بداية الاجتماعى الفرصة ليسأل ما يشاء من الأسئلة التى تتعلق بعمله عامة ، ولكن الأخصائى أستفسر عما لاحظه المشرف وما هى تعليقاته بخصوص التقارير التى قدمها الاخصائى له ٠

فقال المشرف أن هناك أشياء كثيرة ومهمة لفتت نظره وأبرزها سلوك العضو (محمد) والذى يتصف بالعدوان والعضو (حسين) والذى يتصف بالانطواء اثناء اشتراكهم بمعسكر العمل الذى أقيم بالمؤسسة واحتياجهم الواضح للمساعدة وتقدير مشاعرهم ، واقترح المشرف ان يناقش هو والاخصائى سلوك العضوين فى هذا الاجتماع لمعرفة الأسباب المحتملة التى دفعتهم الى هذا السلوك أو وضع خطة لمساعدتهم ، كما اقترح مناقشة

برنامج الجماعة ووضع خطة بشأنه ٠٠ فوافق الاخصائى على اقتراح المشرف مؤكدا انه كان ينوى عرض هذه الأفكار ٠

ثم ذكر الأخصائى أنه بخصوص العضو (محمد) والذى يتميز بالعدوان فسوف يتقبل سلوكه ويساعده على التعبير عن مشاعره وعدم كبتها، وسيحاول تدعيم علاقته به حتى يزيد عامل الثقة ويساعده على ان يتحمل جزء من مسئوليات الجماعة مع استخدام وسائل الدراسة فى ذلك من خلال الملاحظة والاصغاء ٠

أما بالنسبة للعضو (حسين) فذكر أنه منطوى ويحب الانفراد بنفسه، وفجأة يثور إذ حاول الأعضاء مساعدته أو ادماجه فى النشاط ، وذكر أن الوقت الذى قضاه مع الجماعة لم يكن كافياً لتحديد الدافع الى سلوك هذا العضو ، وسوف يقوم بدراسة العضو وظروفه والجماعة والأسرة ايضاً انطلاقاً من مبدأ الدراسة المستمرة للتعرف على الدافع الى هذا السلوك لتتم عملية المساعدة ، وسوف يحاول ان يسند اليه بعض المسئوليات البسيطة داخل الجماعة لتدعم العلاقة بينه وبين باقى الأعضاء وليساعده على اكتساب الثقة فى نفسه ٠

أشار المشرف ان هذا عمل مهنى سليم ، وأنه يجب العمل على تقوية العلاقة مع الجماعة ، واقترح المشرف على الاخصائى ان يقوى علاقته مع الجماعة على اساس الاشتراك فى النشاط مع الأعضاء إذا اقتضى الأمر او مساعدتهم على وضع وتصميم برامجهم بما يتمشى مع حاجاته ورغباتهم المتغيرة انطلاقاً من مبدأى التغير والتختلاف ٠٠ وعلى ذلك يستطيع الأخصائى ان يستخدم البرنامج كوسيلة لتعديل السلوك ٠

ولا شك ان التخطيط للبرامج وتنظيمها لهما أثرهما الايجابى البناء فى تماسك الجماعة ومساعدتها على تحقيق أهدافها ٠

ثم سأل المشرف الاخصائى عما إذا كان لديه أفكار بخصوص برامج الجماعة المقترحة للايام القادمة ، فأجاب بأن الاعضاء طالبوا بعقد اجتماع معه لوضع خطة لممارسة الأنشطة المحببة لديهم وسوف يحرص على أن تكون فى حدود وظيفة المؤسسة وقيم المجتمع الخارجى ، وان تفى بحاجاتهم ورغباتهم ، وانتهى الاجتماع فى الموعد المقرر له تماماً ٠

تقرير عن اجتماع اشرافى جماعى

مقدمــة

بعد انقضاء فترة حوالى ثلاثة أشهر على بداية عمل الاخصائيين الاجتماعيين الجدد بالمؤسسة قررت الاكتفاء بعمل اجتماع اشرافى جماعى موحد للجميع وبالغاء الاجتماعات الأشرافية الفردية التى تقتضى منى بذل الجهد (١) ٠

ولهذا حددت يوم الثلاثاء الأول من كل شهر فى الساعة السادسة مساء موعداً لعقد الاجتماع الاشرافى الجماعى بالمؤسسة (٢) وكنت قد ناقشت الاخصائيين الاجتماعيين فى جدول الأعمال المقترح بهذا الاجتماع وحددت الموضوعات ذات الاهمية المشتركة (٣) وقد قمت باعداد جدول للأعمال من ١٥ نقطة تغطى الاجتماع الذى يستمر ثلاث ساعات (٤) وقد تعمدت ان يتضمن جدول الأعمال عرض ملخص للتعريف بكتاب اطفالنا وكيف نسوسهم للمرحوم يعقوب فام الذى ظهر ضمن مجموعة كتاب الهلال لما يتضمنه من عرض تاريخى لاسلوب عمل الاخصائى مع الجماعات التلقائية خارج المؤسسات (٥)

تقرير الاجتماع :

في الساعة السادسة تماماً دخلت قاعة الاجتماعات بالمؤسسة وكان هناك بعض الاخصائيين موجودين بينما لم يحضر البعض الآخر ، واغلقت الباب خلفي ونبهت على الفراش الا يسمح بدخول أحد لقاعة الاجتماعات ، وعندما نبهني الاخصائيين ان بعضهم لم يحضروا بعد ، اخبرتهم بأنني فعلت ذلك كعملية تعليمية لهم وسأفتح الباب في الساعة السادسة والنصف حتى يكون قد تجمع كل الذين حضروا متأخرين (٦) .

وقد جلس الجميع على هيئة نصف دائرة وكانت الاضاءة كافية وقد قام أحد الاخصائيين فور دخوله بمحاولة وضع قطعة كرتونة على زجاج أحد النوافذ المكسورة التي كان يدخل منها بعض الهواء البارد ، فأعتذرت لهم عن ذلك وعن الضوضاء التي يثيرها الحرفيون في الشارع المجاور حيث يشتغلون بسمكرة السيارات (٧) .

وقد عرضت على الاخصائين جدول الأعمال المكون من ١٥ نقطة الذي سيتم الالتزام به ، ثم أبتدأت أعرض عليهم النقاط تباعاً وبسرعة حتى يمكن الانتهاء في حدود الوقت المقرر (٨) ، وعندما وصلت الى الفقرة السابعة سمعت همهمة من البعض فأستفسرت منهم وعلمت ان البعض يرجو الرجوع للنقطة الرابعة مراة أخرى لمناقشتها ، فأخبرتهم بأن تقريراً عن الاجتماع سيصلهم وبه توضيح لهذه النقطة وتأسفت عن الرجوع اليها لأن جدول الأعمال مشحون والوقت ضيق (٩) .

وأبتدأت أناقش بقية النقاط الواردة في جدول الأعمال حتى وصلت الى الفقرة العاشرة وهي خاصة بالاخصائي الاجتماعي عبد الفتاح الذي أعتدى عليه أحد أعضاء الجماعة بالضرب وطلبت منه ان يحكي لزملائه كيف تم

ذلك وقد همهم الاخصائي بخجل : ما خلاص الموضوع انتهى على خير ، ولكنني أصررت على مناقشة ذلك باعتباره موقفاً تعليمياً (١٠) .

وقد كانت الموضوعات من الحادى عشر الى الخامس عشر موضوعات ادارية تتعلق بميزانية بعض الجماعات التى يعمل معها الاخصائيين فكانوا يتناقشون فى تفصيلات الأرقام بينما كان البعض الأخر لا يخصه هذا الموضوع فكانوا يتحدثون مع بعضهم البعض ، وقد طلب أحد الاخصائيين الاستئذان بالانصراف حيث ان كل النقاط التالية لا ارتباط لها بعمله .

وحوالى الساعة التاسعة النتهت مناقشة جدول الأعمال وانهيت الاجتماع مؤكداً على الاخصائيين بأن هذا الموعد سيكون موعداً شهرياً للاجتماع الاشرافى الجماعى ، واننى سأقوم بأعداد جدول الأعمال من واقع ملاحظاتى على أعمالهم وعلى التسجيلات التى يقومون بكتاباتها ، وفى رأيى أن هذا الاجتماع كان مثمراً ومفيداً للجميع ولا حاجة للاجتماعات الاشرافية الفردية من الآن فصاعداً .

تقرير عن
زيارة المشرف لملاحظة الاخصائى اثناء عمله مع الجماعة

فى نهاية الاجتماع الإشرافى الفردى أخبر المشرف اخصائى جماعة رمسيس أنه يريد أن يحضر لزيارته فى الجماعة يوم الاثنين القادم ، فرد الأخصائى بأن كل شئ يسير على ما يرام وأنه لا يرى داعياً لمثل هذه الزيارة وأنه عندما سيجد أن هناك داعياً لزيارته سيطلب منه ذلك (١) ، فرد المشرف بأن هذه الزيارة غير ضرورية وأنه عندما سيجد فرصة أخرى مناسبة سيقوم بزيارته (٢) .

وفى يوم الاثنين التالى كانت جماعة رمسيس قد قررت القيام برحلة الى بورسعيد بمناسبة شم النسيم وذلك فى الساعة السابعة صباحاً ، وقد حضر المشرف فى الساعة السابعة إلا ربعاً وسلم على الأخصائى ــ الذى بدت عليه الدهشة ــ أيه رأيك فى المفاجأة دى ، فرد اخصائى الجماعة أهلاً وسهلا تشرف فى أى وقت احنا ما بنسرقش (٣) .

وعندما بلغت الساعة السابعة وهو موعد قيام الرحلة طلب المشرف من السائق ان يقوم بالعربة لأنه من اللازم الانضباط فى المواعيد وان الذى سيتخلف عن الرحلة اليوم سيعرف بعد ذلك ان من الضرورى الحضور فى الموعد بالضبط وقد أصر المشرف على ذلك على الرغم من ان الاخصائى أخبره أن بعض الأعضاء لم يحضروا بعد ولا مانع من الانتظار ربع ساعة لأنهم يحضرون من أماكن بعيدة (٤) .

وعندما قامت العربة ابتدأ أعضاء الجماعة يحاولون ترديد بعض الأغانى الجماعية ولكن اتضح عدم توفيقهم فى الاستمرار فى ترديد أغنية متكاملة فقام المشرف قائلاً اننى سأعلمكم بعض الأغانى الجماعية المناسبة لمثل هذه الرحلات وابتدأ يردد معهم بعض الأغانى التى أعجبت أعضاء الجماعة واستمروا فى ترديدها وبعد انتهائه من ذلك وجه العضو " صلاح" حديثه للأخصائى قائلاً أمال ما بتعملناش أغانى حلوة زى ديه ليه يا أستاذ(٥) .

وعند الوصول الى بورسعيد التف الأعضاء حول المشرف قائلين نحن نفضل ان تكون جولة حرة علشان نعرف نتفسح ونشترى وبلاش نمشى طابور زى الأطفال ولكن المشرف قال لهم إن المسئول عن الرحلة هو الأستاذ الأخصائى وانا مجرد ضيف فقط فيجب ان تسألوه (٦) ، وقد

أستجاب الاخصائى بعد تردد لطلب الأعضاء بجعلها جولة على الرغم من أن الاتفاق قد كان على أساس أن يلتزم الأعضاء جميعاً بالتواجد مع بعضهم سويا خاصة وان عددهم ٢٥ عضوا فقط (٧) .

وقد انصرف اعضاء الرحلة فى ثنائيات او ثلاثيات على أن يتجمعوا فى الساعة الثالثة عند محطة جمرك (الرسوة) وقد طلب المشرف ان يبقى معه عضوين لشراء احتياجاته فطلب الاخصائى من العضوين (ابراهيم)، (على) مصاحبته(٨) .

وفى اثناء تجول المشرف مع العضوين أخذ يسألهما عن البرنامج الذى مارسته الجماعة طوال الشهر الماضى وعن رأيهما فى الخبرات التى يفيدهم بها المشرف (٩) .

وقد التقى المشرف والاخصائى ومجموعة من الأعضاء وقرروا التوجه الى شاطئ البحر وعند وصولهم الى الشاطئ خلع بعض الأعضاء ملابسهم وجروا نحو البحر فى سراويلهم الداخلية فقام المشرف موجهاً حديثه للاخصائى بأنه يجب ألا يسمح لهم بذلك حيث ان عملنا بالنسبة لهؤلاء الأعضاء هو أننا فى مقام أولياء أمورهم ويجب ألا تسمح لهم بالاستحمام فى البحر خاصة وأننا فى شهر ابريل والجوال مازال أميل الى البرودة بعد وأصر على خروج الأعضاء من البحرفنادوا على المشرف ورفضوا الانصياع لأمره فطلب منه الاخصائى الانصراف والانتظار فى عربة الأتوبيس وأن يعطيه الفرصة ليتصرف معهم (١٠) .

مواقف للمناقشة

الموقف الأول :

رأى اخصائى الجماعة أحد أعضاء جماعته يدخن فى المؤسسة فطلب منه الكف عن التدخين وعاقبه بحرمانه من الاشتراك فى النشاط لمدة اسبوع، فذهب العضو الى المشرف واشتكى اليه ما فعله معه الاخصائى . فقال له المشرف ان الاخصائى تصرف معه تصرفاً خاطئاً ، وسوف يذهب اليه ليوضح له خطأه وسوف يلغى هذا الحرمان ، وسوف يشترك فى أنشطة الجماعة .

ناقش تصرف الأخصائى ، ثم ناقش تصرف المشرف .

الموقف الثانى :

اثناء ممارسة جماعة الايمان لأحد أنشطتها الفنية فى المرسم الخاص بالمؤسسة ، وبمعاونة الاخصائى حضر المشرف الى المرسم وطلب من الجماعة ان توقف نشاطها لأنه يريد ان يجتمع بهم لأمر هام .

ناقش تصرفات المشرف فى هذا الموقف . .

الموقف الثالث :

لاحظ المشرف ان أحد الاخصائيين المشرف عليهم يميز فى معاملته لبعض أعضاء الجماعة مما يترتب ظهور بعض الخلافات والصراعات داخل الجماعة بين الأعضاء بعضهم البعض ، الأمر الذى يعوق نمو الجماعة بصورة طبيعية .

وضح التصرف المناسب للمشرف وكيفية توجيهه للاخصائى لإدراك خطورة هذا الاتجاه ٠

الموقف الرابع :

قام أحد أخصائيو الجماعة ببعض الأعمال التى كان من المفروض أن يقوم بها أعضاء الجماعة انفسهم رغبة منه فى كسب ود الأعضاء والحصول على التقدير والمكانة من جانبهم ، وقد علم المشرف بذلك ٠

وضح تصرف المشرف فى هذا الموقف ؟؟؟

الموقف الخامس :

. أثناء استعداد الجماعة لأقامة سوق خيرى بالمؤسسة وفى أثناء حماس الأعضاء اندفع العضو أحمد لتركيب أحد المصابيح فأصطدم بالعضو "على" والذى نهره على ذلك الأمر الذى أدى الى تشابكهم بالأيدى وقد تدخل الاخصائى لفض المشاجرة فما كان من العضو " على " ان صفع الاخصائى فرد الاخصائى الصفعة للعضو وأعلن انسحابه من الجماعة وذهب الى المشرف شاكياً ، فقابلة المشرف بجفاء موضحاً له خطأه الجسيم وأنه لا يعى دوره جيداً ٠

ناقش تصرفات الاخصائى ثم ناقش تصرفات المشرف ؟

الموقف السادس :

ذهب أحد الاخصائيين حديثى العهد بالمهنة الى المشرف موضحاً ان الجماعة التى كلف بالعمل معها ترفض التعاون معه ٠

وضح دور المشرف فى هذا الموقف ؟

الموقف السابع :

حاول الأخصائى ان يمنع الأعضاء عن القيام برحلة ، الأمر الذى أدى الى ثورة الأعضاء ، وذهابهم الى المشرف يشكون الأخصائى مطالبين بتدخله لاقناع الأخصائى للسماح لهم بالذهاب الى الرحلة .

ما هو الموقف الذى يجب ان يتخذه المشرف ؟

موضحاً الأسباب التى تدعوه الى ذلك ؟

الموقف الثامن :

لم يتمكن أحد الأخصائيين من تكوين علاقة طيبة بينه وبين زملائه بالمؤسسة وتعذر عليه كذلك معاونة الجماعة التى يعمل معها ، على تكوين علاقات مع الجماعات الأخرى بالمؤسسة الأمر الذى ترتب عليه أن انعزل الأخصائى عن باقى العاملين بالمؤسسة وانعزلت الجماعة عن الجماعات الأخرى .

وضح أثر هذا الموقف على العمل بالمؤسسة وناقش دورك كمشرف فيه .

الموقف التاسع :

فى الاجتماع الأول الذى عقده أخصائى الجماعة مع جماعة الجرية أظهر الأعضاء سلبيتهم بالنسبة للأخصائى وعدم الأهتمام به وبما يقول ، فتألم الاخصائى وشعر بعدم تقبل الجماعة له . وبعد انتهاء الاجتماع طلب الأخصائى من المشرف عقد اجتماع اشرافى طارئ لمناقشة الموقف معه. وفى اثناء الاجتماع الإشرافى قال المشرف للأخصائى (اننى ألتمس العذر للجماعة لأنه يبدو أنك أنت السبب) .

ناقش تصرفات كل من الأخصائى والمشرف ٠

الموقف العاشر :

فوجئ أحد المشرفين بمجموعة من أعضاء احدى الجماعات تدخل مكتبه طالبة منه تغيير الأخصائى الذى يعمل مع الجماعة فوراً ٠

ناقش هذا الموقف موضحاً ما يلى :

١ـ الخطوة الأولى التى يتخذها المشرف ازاء هذا الموقف ٠

٢ـ الخطوات التى يتخذها بعد ذلك لدراسة الأسباب والاحتمالات التى أدت لهذا الموقف ٠

٣ـ خطة المشرف لعلاج هذه المشكلة مع هؤلاء الأعضاء والأخصائى الذى يعمل معهم ٠

الموقف الحادى عشر :

جاء فى تقرير أحد المشرفين الليليين (وهو غير متخصص فى الخدمة الاجتماعية) أنه لاحظ أثناء مروره على عنبر نوم جماعة الفتيان فى ساعة متأخرة من الليل أن رئيس الجماعة كان يلعب القمار مع أعضاء الجماعة وأن البعض منهم كان يدخن السجاير فى اثناء اللعب ٠

كيف تتصرف كمشرف مهنى ، ثم كأخصائى جماعة فى هذا الموقف٠

الموقف الثانى عشر :

اثناء المقابلة الاشرافية الفردية وجه المشرف الحديث الى الأخصائى قائلاً أننى ألاحظ انك تردد الألفاظ التى أقولها كالببغاء دون فهم وأولى بك ألا تردد أى مصطلح الا اذا كنت تفهمه حتى يمكنك الاستفادة من عملية الاشراف ٠

ناقش ذلك ،

الموقف الثالث عشر :

فيما يلى بعض المواقف التى تواجه المشرف ،

وضح كيف يمكن ان يساعد الاخصائى الذى يقوم بالاشراف عليه ٠

١ـ اذا كانت تنقصه المهارة والخبرة فى البرامج الفنية ٠

٢ـ اذا انخفضت نسب تردد اعضاء الجماعة فى اجتماعاتها بشكل كبير ٠

٣ـ اذا استخدم الأخصائى الاجتماعى الأسلوب الديكتاتورى بشكل مستمر ٠

٤ـ إذا فرض على الجماعة تنظيم وظيفى لتنظيم اعمالها ٠

٥ـ إذا استخدم الأسلوب الأبوى مع جماعة من الناضجين ٠

أسئلة لمواقف امتحان محلولة

أقرأ التسجيل التالى ، ثم أجب عن السؤال الذى يليه :

(١) جماعة بأحدى المؤسسات الايوائية مكونة من تسعة أعضاء تتراوح أعمارهم بين ٩ ، ١١ سنة وقد واظبت الجماعة لمدة ثلاثة أشهر على الاجتماع أسبوعياً بأحدى حجرات المؤسسة المخصصة للالعاب ، وقد لوحظ خلال تلك الفترة استمرار أعضاء الجماعة فى اظهار حاجاتهم للتعبير عن العدوان وكانت وسيلتهم فى ذلك انتزاع اى شئ فى الحجرة يقذفون به بعضه البعض ، ويتميز (أحمد) وهو أصغر أعضاء الجماعة سناً بالعدوان وعدم قدرته على مشاركة بقية الأعضاء فى نشاطهم لخوفه منهم ، وكان يلازم دائماً الاخصائى الذى وجد صعوبة فى اشراكه مع الآخرين ٠

(١) وقد احضر الأخصائى فى احدى الاجتماعات كرة من ... حيث زاهية اللون ، وقبل تقديم الكرة للجماعة ، قدمت الى (احمد) اثناء لعبه مع الأخصائى احدى ألعاب التسلية بحجرة المؤسسة وفى يوم آخر احضر الاخصائى الكرة ولكنه فى هذه المرة لعب مع (أحمد) فى وجود عدد من أعضاء الجماعة وقد كان (احمد) سعيداً بذلك ، وفى الاجتماع التالى أحضر الاخصائى الكرة ، وقد طلب (أحمد) الكرة ليلعب بها وقد رد بأنه يمكنه اللعب بها وكل عضو فى الجماعة يمكنه أن يشترك فى اللعب وقد أستجاب بقية الأعضاء بشغف كبير ماعدا (أحمد) الذى انزوى فى ركن من الحجرة ووقف خلف منضدة يشكل قطعة من الصلصال ، ووجه الأخصائى الحديث لأحمد قائلاً بأن الجماعةً تحب أن يشاركها فى لعبتها وأنه يعلم مدى شغفه بلعب الكرة ، ولم يستجب (احمد) لكلام الاخصائى ٠

(٣) وبدأ (سعيد) يقود الجماعة فى اللعب بالكرة ، ويتميز (سعيد) بمستوى من النضج أعلى قليلاً من بقية أعضاء الجماعة وبمهارة كبيرة فى لعب الكرة ، وكان (سعيد) يقذف بالكرة فى اتجاهات مختلفة للأعضاء الذين وقفوا فى دائرة مسرورين ، وبعد فترة من اللعب اقترح الاخصائى على الأعضاء ان يفكر كل منهم فى طرق مختلفة لقذف الكرة لادخال عنصر التشويق على اللعب ، ورغم اهتمام أعضاء الجماعة بفكرة الأخصائى إلا انهم اخفقوا فى إقتراح لعبة جديدة مشوقة وعندئذ اقترح الأخصائى لعبة معينة وقام بتعليمها للأعضاء وقد أستجاب الأعضاء بحماس كبير لاقتراح الاخصائى وبدأوا يمارسون اللعب بسرور ، وخلال هذا النشاط كانت الكرة هى محور اهتمام الجماعة ٠

(٤) وبالرغم من هذا النشاط المتنوع لم يتحرك (احمد) من مكانة فى ركن الحجرة واستمر فى تشكيل الصلصال ، وعندما كانت الكرة تصل الى مكانه يتضبث بها قليلا ثم يتركها ، وقد أدرك الأخصائى ثانية أن (احمد) يرغب فى اللعب بالكرة فدعاه مرة أخرى للعب مع بقية الاعضاء ، كما كان ينبهه ايضاً ـ عندما كان يحتفظ بالكرة فترة قليلة ـ الى أن أعضاء الجماعة فى حاجة اليها لاستئناف نشاطهم ٠

وقد تكرر من (احمد) هذا التصرف عدة مرات ، وفى مرة ـ عندما وصلت الكرة الى مكانه ـ تشبث بها بعناد شديد ورفض اعادتها الى اعضاء الجماعة ولكنه لم يبذل أية محاولة للعب بها ، والتف حوله الأعضاء يحاولون انتزاعها منه ، فتدخل الأخصائى ليمنع الأعضاء من استعمال القوة لاستعادة الكرة ٠

(٥) خلال المشاحنات حطم (سعيد) ـ دون قصد منه ـ النموذج الذى شكله (أحمد) من الصلصال ، عندئذ اندفع (احمد) فى ثورة خارجاً من الحجرة متشبثاً بالكرة وهو يصرخ ويبكى ، ثم جثم على الكرة فى ركن خارج الحجرة ، وجرى كل الأعضاء خلفه وواصلوا محاولة انتزاع الكرة منه ووقف الاخصائى بينه وبينهم وقال ان (احمد) منزعج للغاية لأنه امضى وقتاً طويلاً فى تشكيل نموذج الصلصال ولذلك فقد تشبث بالكرة لأنه يعلم بان الجماعة تريدها ٠

(٦) وبسرعة انسحب (أشرف) من الأعضاء وعاد الى حجرة النشاط، ثم رجع بعد بضعة دقائق وفى يده تمثال يطابق النموذج الذى قام (أحمد) بتشكيله ، وقد اثنى الاخصائى على تصرف (أشرف) وتقديره للجهد الذى بذله من أجل (احمد) وحرصه على مصالحته ، ولكن لم يظهر الرضا على

(احمد) تماما ، وقد أبدى أعضاء الجماعة ايضاً اعجابهم بتصرف زميلهم (أشرف) ، ثم انصرف الأعضاء لكى يمارسوا معاً نشاطاً آخراً .

وسار (أحمد) و (أشرف) متباطئين ، وانتهز الاخصائى الفرصة وعرض عليهما اقتراحاً بممارسة لعب الكرة مع بعضهما لفترة من الوقت اذا كانا يرغبان فى ذلك وحتى ينتهى من كتابة تقاريره ، وطلب الاخصائى منهما اعادة ترتيب الحجرة بعد انتهاء اللعب .

وقد أبدى (أحمد موافقته وكذلك (اشرف) ، وأمضيا وقتاً طيباً فى اللعب .

السؤال : حلل المواقف التى جاءت فى التسجيل وأذكر رأيك المهنى فيها .

(١) المعلومات الواردة فى التسجيل :

١ـ جماعة مكونة من ٩ أعضاء تتراوح أعمارهم بين ٩ ــ ١١ سنة يعيشون فى إحدى المؤسسات الإيوائية .

٢ـ يعبر أعضاء الجماعة عن ميولهم العدوانية .

٣ـ أحمد وهو أصغر الأعضاء سناً يميل الى العدوان ولكنه لا يستطيع أن يجارى الأعضاء الآخرين فى عدوانهم خوفاً منهم .

٤ـ كان يلازم الاخصائى دائماً .

٥ـ وجد الأخصائى صعوبة فى اشراكه مع بقية الأعضاء .

التحليــل :

١ ، ٢ ـ جماعة بين الأطفال دون سن المراهقة يعيشون فى مؤسسة ايوائية ينتابهم القلق والتوتر ويعبرون عن ذلك القلق بالسلوك العدوانى .

٣ ـ (أحمد) وهو أصغر أعضاء الجماعة سناً يخاف من عدوان الأعضاء الأخرين ولا يستطيع أن يجاريهم فى عدوانهم ولذلك فهو لا يشعر بالأمن فى الجماعة ، وعندما يفقد العضو الأحساس بالأمن فلا يشعر بالانتماء الى الجماعة ويسعى وراء الحصول على الأمن لدى الكبار ، وملازمته للأخصائى تعبر عن رغبته فى اشباع حاجته الى الأمن بالانتماء الى أخصائى الجماعة ،

٤ ـ حاول الاخصائى اشراك العضو (احمد) فى أنشطة الجماعة حتى يشعره بالانتماء الى الجماعة وهو الوضع الطبيعى وحتى يحصل على ما يحتاج اليه من الأمن فى داخل الجماعة وليس من خارجها ،

ونلاحظ ان ارتباط العضو بالاخصائى يبعده أولاً عن خبرات الجماعة وبالتالى يعوق نموه ، ويقوى لديه الميول الطفلية والاعتماد على الكبار فى تصريف أموره ، وثانياً يجلب عليه مزيداً من العدوان وكراهية وسخط الجماعة الأمر الذى يريد من عزلته وابتعاده عن الجماعة والالتصاق بالاخصائى ،

٥ ـ مقاومة العضو للارتباط بالجماعة دليل على استمرار مخاوفه وسلوكه الطفلى والتماس الأمن لدى الأخصائى ،

(٢) المعلومات الأساسية فى التسجيل :

١ـ أحضر الأخصائى كرة ملونة وقدمها الى (احمد) قبل تقديمها للجماعة، وكان ذلك أثناء ممارسة الأخصائى لبعض ألعاب التسلية معه ،

٢ـ فى مرة تالية لعب الأخصائى بالكرة مع (احمد) فى وجود عدد من أعضاء الجماعة وكان (احمد) سعيداً بذلك ،

٣ـ في الاجتماع التالي طلب (احمد) الكرة ليلعب بها وحده ولكن الاخصائي أخبره بأنه يمكنه اللعب بالكرة وكذلك كل عضو في الجماعة ٠٠٠ وقد استجاب أعضاء الجماعة وأقبلوا على اللعب بالكرة ٠

٤ـ انسحب (أحمد) في ركن من الحجرة وأخذ يشكل قطعة من الصلصال، ثم عرض الأخصائي على (احمد) رغبة الأعضاء في أن يشاركهم اللعب ولكنه لم يستجب للأخصائي ٠

التحليل :

١ـ حاول أخصائي الجماعة تحويل أهتمام أحمد من الارتباط به الى الاهتمام بممارسة اللعب بالكرة ، في نفس الوقت يوفر له الاطمئنان الذي يحتاج اليه ويشعره أنه موضع اهتمامه الشخصي ٠

٢ـ سعى الاخصائي الى اتخاذ نمط التفاعل بينه وبين العضو والتخطيط معه باعتباره من ذوي الحاجات الخاصة ولا يمكنه الاستفادة من عمليات الجماعة ، ولكن الأخصائي يحاول في نفس الوقت الاستفادة من الموقف الجماعي فيلعب معه بالكرة في وجود الأعضاء الآخرين ٠

وقد يؤدي مثل هذا التصرف من جانب الاخصائي الى مخاطر إن لم تكن علاقته وثيقة بالجماعة وتدرك ان اهتمام الاخصائي بشخص معين انما يقصد به ادماجه في حياة الجماعة ، والا فانه يمكن ان يؤدي الى زيادة رفض الجماعة لهذا العضو واتهام الأخصائي بالتحيز ٠

٣- يبدو أن (أحمد) لا يزال يفتقد الأمن فى الجماعة ولذلك يطلب الكرة ليلعب بها وحده ولكن الأخصائى يضع فى حزم قيوداً على هذا السلوك ويخيره أنه يستطيع ان يلعب بالكرة وكذلك كل عضو فى الجماعة وبذلك يقترب الأخصائى من طبيعة العلاقة المهنية التى تتمثل فى أنه موجود بالجماعة لمساعدة جميع الأعضاء ، وقد استجاب اعضاء الجماعة ، وهنا تبدو براعة الأخصائى المهنية إذ أنه جعل أعضاء الجماعة يشعرون أن تصرفه مع زميلهم (أحمد) كان تصرفاً طبيعياً وأنه يمد يده بالمساعدة للجميع وبالتالى يوقف أى مشاعر سلبية نحوه أو نحو العضو أحمد .

وقد كان أخصائى الجماعة يهدف الى ان يقبل العضو (احمد) على اللعب مع زملائه وبالتالى تتوفر له فرص التكيف مع الأعضاء والاستفادة من مواقف الجماعة .

٤- ولكن إحجام (أحمد) عن اللعب مع أعضاء الجماعة تعنى أن التأييد والمساعدة التى يقدمها أخصائى الجماعة له لم توفر له الأحساس بالأمن والشعور بالانتماء ويعتبر انسحابه رد فعل طبيعى للشعور بالخوف من مشاركة الأعضاء فى لعبهم كما ان انصرافه الى تشكيل قطعة الصلصال يمثل تعبيراً عما يشعر به توتر وقلق ، وقد أراد أخصائى الجماعة ان يصحح اتجاهاته نحو الجماعة واستدل على تقبلها لأحمد برغبتها فى أن يشاركها اللعب .

(٣) المعلومات الواردة فى التسجيل :

١- يقوم العضو (سعيد) بقيادة الجماعة وهو يتميز بمستوى من النضج أعلى قليلاً من بقية اعضاء الجماعة ويتميز بمهارة كبيرة فى لعب الكرة ٠

٢- كان سعيد ينظم اللعبة ويديرها ويلعب الأعضاء فى سرور ٠

٣- طلب أخصائى الجماعة من الأعضاء أن يفكروا فى أساليب أخرى للعب بالكرة ولكنهم لم يستطيعوا ابتكار ألعاب أخرى ٠

٤- اقترح أخصائى الجماعة لعبة معينة وقام بتعليمها للأعضاء الذين تحمسوا للعبة وكانت الكرة هى محور اهتمام الجماعة ٠

التحليل :

١- ظهرت فى الجماعة قيادة تعتمد على كل من النضج الجسمى والمهارة فى لعب الكرة ٠

٢- وكان (سعيد) قائد الجماعة قادر على اشباع حاجات الاعضاء فى الأمن والتعبير عن العدوان بطرق مشروعة ٠

٣- يطبق أخصائى الجماعة مبدأ الديمقراطية عندما يقترح على الأعضاء التفكير فى طرق أخرى للعب بالكرة وقبل أن يتطرق اليهم الملل من التكرار ، وعندما عجز الأعضاء عن ابتكار طرق جديدة التمسوا منه أن يقترح عليهم فكرته وقد استفاد أخصائى الجماعة من الموقف من ناحيتين هما :

أ - ترك الأعضاء ليفكروا أولاً بأنفسهم فيما يشاءون من العاب وهكذا يجعل الموقف مثيراً للابتكار والتفاعل بين عقول الأعضاء ، ويلجأ الى الأسلوب الديمقراطى بطريقة طبيعية ٠

ب ـ لم يفرض الأخصائى فكرته الا عندما استنفذت الجماعة جهدها فى تقديم فكرة أو لعبة جديدة وعندما تقدم بفكرته كان موقف مهيئاً لتقبل ما عرضه على الجماعة كما أنه يواصل جهوده فى تعليم اللعبة الجديدة للأعضاء وهو بذلك ينمى لديها مهارات جديدة ويحاول تحقيق اشباعات جديدة لها .

(٤) المعلومات الواردة فى التسجيل :

١ـ لم يقبل (أحمد) على اللعب مع أعضاء الجماعة وأستمر فى تشكيل قطعة الصلصال ولكنه كان يمسك الكرة عندما تصل اليه ثم يتركها.

٢ـ أدرك أخصائى الجماعة أن (أحمد) يرغب فى اللعب بالكرة فدعاه الى الاشتراك مع باقى الأعضاء .

٣ـ كان الأخصائى ينبهه عندما كان يحجز الكرة ويمسك بها الى حاجة الأعضاء الجماعة للكرة لاستئناف نشاطهم .

٤ـ تكرر من (أحمد) هذا التصرف (الامساك بالكرة) عدة مرات ، ولكنه كان يعيدها للجماعة ، وفى المرة الأخيرة تمسك بالكرة فى عناد شديد، ورفض اعادتها الى أعضاء الجماعة ولكنه لم يحاول اللعب بها .

٥ـ هجم عليه الأعضاء فى محاولة لانتزاع الكرة منه ، ولكن الاخصائى تدخل لمنع الأعضاء من استخدام العنف لاستعادة الكرة .

التحليل :

١ـ رغم انصراف (أحمد) الى تشكيل قطعة الصلصال ـ وهى مادة مرنة يمكن ان تكون موضوعاً للخلق والابتكار ، وموضوعاً للتعبير عن الميول العدوانية ايضاً ـ إلا أن أحمد يرغب فى اللعب بالكرة وفى نفس الوقت لا يزال يخشى أعضاء الجماعة .

٢ـ دعا الأخصائى لجماعة (أحمد) وشجعه على الاشتراك فى اللعب ومن كان (أحمد) لا يطمئن الى الجماعة .

٣ـ يقوم الأخصائى بتوجيه العضو ويفرض قيوداً على سلوكه وينبهه الى حقوق الآخرين وضرورة احترامها ، فهو يروضه للتخلى عن أنانيته وأهدافه الذاتية .

٤ـ ظل (أحمد) يعبر عن عدوانه ضد الجماعة ويحاول عرقلة نشاطها لفترات قصيرة ولكنه فى النهاية لم يستطع كبح جماح غضبه فتشبث بالكرة لمنع الجماعة من مزاولة اللعب .

٥ـ حاول الأعضاء الهجوم على (احمد) لانتزاع الكرة منه عن طريق القوة ، ولكن الأخصائى رفض هذا الأسلوب من الجماعة وتدخل لحماية العضو من غضب الجماعة ، والاخصائى فى هذا الموقف يدرك دوافع سلوك (احمد) ولذلك كان تصرفه يتسم بالعلاقة المهنية .

(٥) المعلومات الواردة فى التسجيل :

١ـ خلال المشاحنات لانتزاع الكرة من (احمد) حطم (سعيد) دون قصد منه التمثال الذى شكله (أحمد) من الصلصال .

٢ـ خرج (احمد) فى ثورة عارمة من الحجرة قابضاً على الكرة وهو يبكى ويصرخ حزناً على التمثال الصلصال .

٣ـ اندفع كل الأعضاء خلفه وحاولوا انتزاع الكرة منه .

٤ـ حاول الأخصائى بينه وبين الأعضاء وشرح لهم اسباب غضب لحمد وفسر ذلك بالجهد الكبير الذى بذله فى تشكيل تمثال الصلصال ، وهو ما جعله يتشبث بالكرة لأنه يعلم أن الجماعة تريدها .

التحليل :

١- كان (احمد) يعتز بتمثاله الذى صنعه من الصلصال وقد عبر به عن مهارته فى التعبير عن ذاته وميوله الفردية ٠

٢- أدى تحطم التمثال الى انهيار الاشباعات التى سعى أحمد للحصول عليها وكان رد الفعل الذى صدر عنه عنيفاً من الناحية الانفعالية (البكاء والصراخ) وكذلك فى الانتقام من الجماعة وحرمانها من اللعب والخروج بالكرة ٠

٣- حاول الأعضاء انتزاع الكرة من (احمد) لأنه يقف حاجزاً أمام أهدافهم ويمنعهم من إشباع حاجاتهم ٠

٤- يتصرف الأخصائى بطريقة مهنية فهو يحمى العضو من غضب الجماعة وهجماتهم وفى نفس الوقت يقوم بتفسير سلوكه لهم حتى يستطيعوا ضبط انفعالاتهم وهكذا يقوم الأخصائى بتوجيه التفاعل بطريقة بناءة ٠

(٦) المعلومات الواردة فى التسجيل :

١- اسرع (اشرف) الى حجرة النشاط وعاد بعد فترة ومعه تمثال يطابق تماماً التمثال الذى صنعه (احمد) ٠

٢- أثنى الأخصائى على تصرف (أشرف) ومساعدة (أحمد) ٠

٣- انصرف أعضاء الجماعة وسار (احمد) و (اشرف) متباطئين معاً ٠

واقترح الأخصائى عليهما اذا كانا يرغبان فى ممارسة لعب الكرة معاً لفترة من الوقت لحين كتابته للتقارير المطلوبة منه ، ثم يقومان بعدها بترتيب الحجرة بعد ذلك ٠

٤ـ ابدى (احمد) موافقة فى شغف وأمضيا وقتا طيباً فى اللعب .

التحليل :

١ـ يبدو أن (اشرف) يحمل لـ (احمد) مشاعر ودية وهو لذلك يسرع لمساعدته ويعمل على بعث الاطمئنان الى نفسه ، وهذا يؤكد أنه لا يوجد فى الجماعة عضو يجمع جميع الأعضاء على نبذه ويستطيع الأخصائى أن يكتشف العلاقات الايجابية فى الجماعة ويعمل على الاستفادة منها .

٢ـ عبر الاخصائى عن تقديره للتصرف الذى قام به (اشرف) وكذلك عبرت الجماعة عن امتنانها ورضائها عن الجهد الذى بذله .

٣ـ انصرف اعضاء الجماعة وجمع الموقف كلا من (احمد) و(أشرف) وانتهز الأخصائى الموقف لتأكيد العلاقة الايجابية بينهما وتدعيمها فأقترح عليهما ان يمارسا لعب الكرة معاً ثم سعى الى اشراكهما فى عمل ايجابى واعادة ترتيب الحجرة .

٤ـ استرد (احمد) جانب هام من ثقته بنفسه وأقبل على النشاط مع زميله (اشرف) وبذلك يستطيع ان يطمئن الى علاقاته فى الجماعة مستقبلاً .

أجب عن السؤال التالى :

ذهب المشرف فجأة الى مكان اجتماع جماعة الحرية فوجد الأخصائى يدخن مع أعضاء الجماعة السجاير ويضحك معهم بصوت مسموع فوجه المشرف حديثه للأخصائى امام الجماعة ونهره بعنف ، ورد عليه الأخصائى هو أيضاً فترك المشرف مكان الاجتماع وقال للأخصائى سنتقابل فى الاجتماع الإشرافى الجماعى .

السؤال :

وضح دورك كمشرف وكأخصائى جماعة فى هذا الموقف معتمداً فى ذلك على الأساس النظرى الذى درسته فى طريقة العمل مع الجماعات ٠

حل الموقف :

١ـ تصرف خطأ لأن الزيارة المفاجأة لا يستخدمها المشرف الا فى الضرورة ٠

٢ـ تصرف الأخصائى ايضاً خاطئ لأن الأخصائى ليس بعضو فى الجماعة ولكنه مساعد ومعين للجماعة ٠

سلوك المشرف :

١ـ إذا أراد المشرف ان يزور الأخصائى فى اجتماع الجماعة فيجب عليه أن يبلغ الأخصائى بميعاد ومكان الزيارة ٠

٢ـ يجب على المشرف ان يقدر مشاعر الاخصائى ٠

٣ـ يجب على المشرف ان يوجه الأخصائى وغيره بالاساليب التى تساعده فى عمله مع الجماعة ٠

٤ـ يدرس مع الأخصائى أسباب سلوكه مع الجماعة ٠

٥ـ معاملة المشرف العنيفة ترتب عليها رد الاخصائى عليه ٠ مما يزيد من توتر العلاقة ٠

٦ـ يجب على المشرف ان يعرف حدود دوره ٠

٧ـ عندما قال المشرف بأنه سيتعامل مع الأخصائى فى الاجتماع الإشرافى للجماعة ذلك يعنى أن المشرف غير مدرك للوسيلة المناسبة التى يستخدمها هذا الموقف وهو الاجتماع الإشرافى الفردى ٠

سلوك الأخصائى :

١ـ يجب على الأخصائى أن يفهم طبيعة دوره .

٢ـ يجب على الأخصائى ان يفهم بأنه ليس بعضو فى الجماعة .

٣ـ يجب على الأخصائى ان يفهم ان العلاقة بينه وبين الجماعة مهنية وليست شخصية .

٤ـ يجب ان يراعى الأخصائى مبادئ طريقة العمل مع الجماعات فى عمله .

أجب عن الموقفين التاليين .

١ـ ذهب أحد أعضاء الجماعة للمشرف وأخبره بأن الأخصائى يحاول ان يفرض عليهم البرامج الثقافية رغم معارضة الجماعة لهذه البرامج ولأن الأخصائى لديه مهارة عالية فى ممارسة هذه البرامج ، وهنا ذهب المشرف على الفور الى الأخصائى فى أثناء اجتماعه مع الجماعة ليلاحظ سلوكه .

٢ـ فى إحدى النوادى الاجتماعية بذل الأخصائى الذى يعمل مع جماعة من الشباب ، جهداً كبيراً فى إعداد برنامج الجماعة وبالرغم من ذلك كانت استجابة الأعضاء للبرنامج ضعيفة وفى الاجتماع قال الأخصائى للأعضاء " أنكم لا تستحقون المساعدة " وهنا قام أحد الأعضاء وتعدى على الأخصائى بالسب ورد عليه الأخصائى وترك الأخصائى الاجتماع غاضباً وذهب المشرف وعرض عليه المشكلة، وقال له المشرف أنت مخطئ ويمكن ان تناقش ذلك فى الاجتماع الإشرافى الجماعى .

ناقش تصرفات كل من المشرف والأخصائى موضحا الأسس التى يجب ان يراعيها كل منهما لنجاحه فى دوره ٠

حل الموقف :

حقائق الموقف الأول :

١- ذهاب أحد الأعضاء للمشرف وأخبره بأن الأخصائى يفرض عليهم برامج ٠
٢- للأخصائى مهارة عالية فى هذا البرامج ٠
٣- زيارة المشرف المفاجئة للأخصائى ٠

تصرف الأخصائى :

بالنسبة لتصرف الأخصائى فهو خاطئ من الناحية المهنية وذلك للأسباب الاتية :

١- الأخصائى يعمل مع الجماعة وهو مساعد ومعين لها ٠
٢- الأخصائى لا يفرض برامج علىالجماعة ولكن يقترح عليها برامج انطلاقاً من مبدأ حق تقرير المصير مادام ذلك يتمشى مع سياسة الموقف ٠
٣- يجب على الأخصائى ان يبدأ مع الجماعة من حيث هى ٠

الأسس التي يجب أن يراعيها الأخصائى فى عمله لنجاح دوره :

محاولة مساعدة الجماعة وتعليم أعضائها مهارات تساعدهم فى أداء أدوارهم فى الجماعة ٠

١- مراعاة أسس ومبادئ طريقة العمل مع الجماعات ٠
٢- مراعاة الأسس والاعتبارات التى تساعد على نجاح برنامج الجماعة٠

تصرف المشرف :

١ـ لم يحاول المشرف دراسة سلوك الأخصائى مع الجماعة من خلال التقارير أو من خلال الاجتماعات الإشرافية ٠

٢ـ زيارة المشرف المفاجئة للأخصائى وهو فى ذلك لم يراعى الأسس المهنية التى يجب ان يتبعها عند زيارة الأخصائى أثناء اجتماعه مع الجماعة ٠

٣ـ المشرف لم يقدر مشاعر الأخصائى ٠

٤ـ لم يراعى المشرف أسس التقبل وهو بذلك لم يساعد على تكوين العلاقة الإشرافية التى هى أساس عملية الإشراف ٠

الأسس التى يراعيها المشرف لنجاح دوره :

١ـ يجب ان يقوم المشرف بدراسة الأخصائى والجماعة من خلال التقارير والاجتماعات الإشرافية ٠

٢ـ مساعدة الأخصائى بمده بالمعلومات والمهارات التى تساعده فى عمله مع الجماعة ٠

٣ـ يجب على المشرف إتباع أسس ومبادئ الإشراف ٠

٤ـ محاولة تكوين علاقة اشرافية تكون أساس لعملية الإشراف ٠

٥ـ التحرك مع الأخصائى حسب قدراته وامكانياته ٠

الموقف الثانى :

حقائق الموقف :

١ـ الأخصائى يعمل مع جماعة من الشباب ٠

٢ـ بذل الأخصائى جهداً فى برنامج الجماعة ٠

٣ـ عدم استجابة الجماعة للأخصائى ٠

٤ـ تعدى أحد الأعضاء على الأخصائى ورد الأخصائى عليه ٠

٥ـ عدم موافقة المشرف على سلوك الأخصائى ٠

تصرف الأخصائى :

تصرف خاطئ من الناحية المهنية وذلك للأسباب الآتية :

١ـ الأخصائى لا يعمل من أجل الجماعة ولكن يعمل معها ٠

٢ـ الأخصائى يبدأ مع الجماعة من حيث قدراتها وامكانياتها ٠

٣ـ الأخصائى يساعد الجماعة فى تخطيط البرنامج ولا يفرض عليها برامج ٠

٤ـ يجب على الأخصائى أن يتيح الفرصة لمشاركة الأعضاء حتى يكتسبون خبرات من عضوية الجماعة ٠

٥ـ لم يراعى الأخصائى أسس العلاقة المهنية ٠

٦ـ انخفضت مكانة الأخصائى أمام الجماعة عندما رد على العضو السب وذلك لأنه تصرف كعضو وليس كأخصائى ٠

٧ـ مهارات الأخصائى منخفضة وذلك لعدم معرفته بأن تصرف العضو قد يكون نوع من العدوان المزاحى وذلك لعدم اشباع الاحتياجات من الجماعة ٠

الأسس التى يراعيها :

١ـ العمل مع الجماعة وليس من أجلها ٠

٢ـ مراعاة أسس ومبادئ طريقة العمل مع الجماعات ٠

٣ـ الاستفادة من خبرات الإشراف ٠

٤ـ اتاحة الفرصة لمشاركة الأعضاء فى برامج الجماعة وقراراتها .

تصرف المشرف :

تصرف المشرف خاطئ من الناحية المهنية وذلك للأسباب الآتية :

١ـ لم يقدر المشرف مشاعر الأخصائى .

٢ـ لم يحاول المشرف دراسة أسباب المشكلة تطبيقاً لمبدأ الدراسة المستمرة .

٣ـ المشرف لم يوجه الأخصائى ولم يساعده فى حل المشكلة .

٤ـ تحديد الاجتماع الإشرافى الجماعى لا يناسب حل مشكلة الاخصائى ولكن يجب عليه ان يتيح الفرصة لاجتماع إشرافى فردى .

الأسس التى يجب ان يراعيها :

١ـ تقدير مشاعر الأخصائى .

٢ـ دراسة أسباب سلوك الأخصائى .

٣ـ مساعدة الأخصائى يعد من المهارات التى تساعده فى عمله مع الجماعة .

٤ـ مراعاة المشرف لأسس ومبادئ الإشراف .

٥ـ عقد اجتماع اشرافى فردى لمناقشة المشكلة .

بعض التسجيلات الواردة فى امتحانات من سنوات سابقة

التسجيل الأول

ما أن واقت الساعة الرابعة بعد الظهر حتى انتظم عقد الجماعة وتجمع الأعضاء امام حجرة خلع الملابس التى كانت مغلقة فى ذلك الحين. فظهر الضيق والاستياء على بعض الأعضاء الذين كانوا يرغبون فى

ممارسة نشاطهم الرياضى ، [illegible] : [illegible]
الملعب لحين حضور اخصائى الجماعة ، وعبر بعض الأعضاء عن سلبيتهم بالامتناع عن مساعدة زملائهم فى اعداد الملعب .

وعندما حضر الأخصائى الاجتماعى الذى تبين أنه مصاباً اصابة خفيفة فى قدمه جمع الأعضاء وبين لهم ان عضويتهم فى النادى تحتم عليهم تقديم بعض الخدمات اليه وأنهم لن يستطيعوا الاستمتاع بالمباراة اذا هم لم يتعاونوا فى تخطيط الملعب وإعداد الأدوات ، فاقتنعوا بقوله وأنصرفوا لمساعدة زملائهم .

وما ان انتهت مهمة الجماعة حتى ظهرت جماعة فرعية مكونة من أربعة أعضاء يقودها العضو " على " واخذت توجيه الاتهام لكل من العضو " لطفى " " سمير " بأنهما لم يؤديا نصيبهما من العمل ، وكان الواقع عكس ذلك فقد قاما بأعمال هامة وهى احضار الملابس وإعداد الأدوات ، والحقيقة أن العضو " لطفى " كان جديداً فى الجماعة ولم تكن الجماعة تتقبله .

(أ) ما الاسباب الحقيقة التى تعتقد أنها أدت الى انتشار الضيق والاستياء بين أعضاء الجماعة .

(ب) بين موقف الأخصائى الاجتماعى من وجود جماعات فرعية متصارعة فى الجماعة الأصلية .

(جـ) كيف يمكن مساعدة العضو " لطفى " حتى تتقبله الجماعة .

التسجيل الثانى :

فى إحدى مؤسسات رعاية الأحداث قامت الجماعة بتكوين فريق لتنس الطاولة ، وقد شهد سبعة من الأعضاء هذا الاجتماع، وقبل بداية الاجتماع

دخل " رامى " الغرفة وسأل بخجل شديد عما إذا كان يمكنه الالتحاق بالجماعة ، ولكن طلبه وجد معارضة شديدة بين جميع الصبيان الحاضرين لماذا لا يريدونه بينهم ، وانحصرت الاجابات فى أنه دائماً يردد شتائم ، ويثير الضوضاء فى الصباح كما أنه لا يحسن لعبة تنس الطاولة ، ويتناول طعامه بطريقة مزعجة وأنهم لذلك لا يحبونه ، وأطرق " رامى " برأسه فى انكسار ، وقال : أنه يعترف بكل ذلك ولكنه يتمنى الالتحاق بالنادى واقامة صداقة مع بقية الصبيان ...

وقررت الجماعة أخيراً أن تمنح " رامى " فرصة لتحسين سلوكه وأعطته مهلة حتى الأسبوع التالى ، وقد رضى " رامى " بهذا الحكم وانصرف من الغرفة .

وذات يوم عندما كان الأخصائى الاجتماعى فى الحجرة وكان يضع أمامه على المنضدة كرات " البنج بونج " ومضاربها ، ودخل " رامى " ووقف الى جانب المكتب ، فسأله الأخصائى اذا كان يرغب فى تعلم لعبة " تنس الطاولة " وبدأ التردد أولاً على " رامى " ثم هز رأسه بالايجاب ، وأمسك " رامى " بالمضرب وأخذ الأخصائى فى تدريبه ، واستمر على ذلك بضعة أيام ، وكان " رامى " لا يصدق أنه أصبح يتقن مهارة ما واستطاع "رامى " فى النهاية أن يشترك مع أعضاء الجماعة مبارياتهم -.

١ـ نقاش موقف الأخصائى الاجتماعى من العضو " رامى " .

٢ـ ما المخاصر التى يمكن ان ينزلق اليها الأخصائى الأجتماعى فى مثل هذا الموقف .

٣ـ ما الحاجات التى يشعر بها العضو المنبوذ وكيف يمكن مساعدته .

التسجيل الثالث :

كانت الأخصائية تعمل مع جماعة من أطفال الحضانة ، وكان النشاط يدور حول المسابقات والألعاب والقاء القصص والتمثيل ٠

وعند بداية الأجتماع توجهت الأخصائية نحو " مجدى " الذى قام فى الأجتماع الأخير بالدور الأول فى الجرى فى أرجاء الحجرة والقاء المقاعد والصياح بصوت مزعج وساعدته فى اصلاح ملابسه ، وطلبت منه مساعدتها فى ترتيب المقاعد لجلوس زملائه واستجاب " مجدى " لطلبها فى حماس واعتزاز بنفسه ، وبعد جلوس الأعضاء نظمت الأخصائية لعبة للتعارف ، ثم قامت بعدها بأحضار قصة سيدنا ابراهيم ، وعند ذلك حضر أحد الأباء ليسأل عن حالة ابنته ونشاطها فى الحضانة ٠ فرحبت به الأخصائية وقدمت له الأطفال بأسمائهم ، ويبدو أنهم شعروا بالرضا والسرور لهذا الاهتمام الشخصى ، ولكن عندما بدأ الزائر حديثه مع الأخصائية بدأ وكأن الأمر لا يعنيهم ، وأخذ الأطفال يمرون فى الحجرة ويتسلقون الموائد ٠

وعندما انصرف الزائر عاد الأطفال الى أماكنهم وبدأت الأخصائية فىالقاء القصة ولكن يبدو أن الأطفال لم يستمتعوا بها كثيراً ٠ فسألتهم الأخصائية إذا كانوا يرغبون فى تمثيلها ٠ فقالت " عائشة " أنها لا ترغب فى الأشتراك فى هذه التمثيلية لأن فيها رجلاً يقتل واذا قامت بهذا الدور سوف يرسل بها الى السجن ، والأشرار وحدهم يذهبون الى السجن ، وهى ليست فتاة شريرة ٠ ثم أبدت رغبتها فى الأنصراف ، وأبدى "مجدى" رغبته فى تمثيل دور الشرير (هامان) وأراد "احمد " أن يؤدى دور الملك لأنه رجل طيب ، وعند ذلك قرر "مجدى" أنه يشعر بالعطش ويرغب فى

الخروج ليشرب ، ثم أخذ فى الصياح واحداث الضوضاء فى الحجـرة بالقاء المقاعد على الأرض ، وهنا قامت الأخصائية وأمسكت "مجدى" من كتفيه وقبضت على يد "احمد" وأرغمتهما على الجلوس فى أماكنهمـا . فعـاد باقى الأعضاء الى مقاعدهم . ثم حذرت الأخصائية الأعضاء من القاء المقاعد أو إحداث الفوضى فى الحجرة ، ولكن "مجدى" أخذ يتحفز للنهوض وعيناه على الأخصائية ، وأستعد باقى الأعضاء وبدا وكأنهم على وشك التمرد فى أيـة لحظة . فسألتهم الأخصائية أذا كانوا يشعرون بالعطش فعلاً . فأخذ الأطفال يصفون مقار ما يشعرون بـه مـن عطـش شـديد . فأجـابت الأخصائيـة بأنـه سوف يخرجون جميعـاً للشـرب ، ونهـض الأطفـال مسـرعين وخرجـوا مـن الباب فى نظام نسبى ، وسألت الأخصائيـة "مجـدى" إذا كـان يمكنـه مسـاعدة زملائه أثناء شربهم ، وأخذ يدير الصنبور بفخر وكبرياء ونجح فى المحافظة على ملابس الأطفال من البلل .

أقرأ هذا التقرير ثم أجب عما يلى :

١ــ ناقش دور الأخصائية فى عملية تخطيط البرنامج .

٢ــ أذكر أنماط التفاعل التى استخدمتها الأخصائية .

٣ــ ما الدور الذى تقوم به الأخصائية مع هذه الجماعة وكيـف يختلـف عـن دور الاخصائى فى جماعات المراهقين أو جماعات الشباب .

التسجيل الرابع :

فى جماعة من الأطفال فى سن العاشرة والحادية عشرة من المودعيـن فى إحدى المؤسسات الإيوائية نقتطف هذا الجوء من تقرير دورى :

طارد " كامل " ، " لطفى " كلاهما الآخر حتى خرجا من الغرفة وهمـا يتناثران بالماء وهب الأعضاء الآخرون خارجين ايضاً فيما عدا " أمين " ،

وجاء " جابر " فقالت له الأخصائية ان لديها كيس الحلوى الخاص به لأنه لم يكن موجودا عندما وزعت أكياس الحلوى على أعضاء الجماعة وقدمته له.

وفى اثناء ذلك بدأ " أمين " يعبر عن غضبه فجأة وأخذ يحطم ما حوله من اشياء وكان يبدو أنه يريد من الأخصائية أن تطارده ، وقد القى بجانب من منضدة تنس الطاولة على الأرض وامسكت الاخصائية بالنصف الثانى من المضدة وقالت له : أن هذه المنضدة تستخدمها الجماعة فى اللعب عليها وأنها لن تسمح له بأتلافها فنفث فى وجهها ما كان فى فمه من الحلوى ، ثم بدت عليه الدهشة عندما لاحظ ان ما فعله لم يفقد الأخصائية اتزانها ، ولكنه مع ذلك ظل هائجا ورفع مقعداً فوق رأسه وأخذ يوجهه نحو الأخصائية ، وبدت عليه الدهشة الشديدة وقالت له أنه شديد الغضب الى حد أنها تخشى عليه أن يؤذى نفسه أو يؤذيها أو يتلف أشياء أخرى ، ولذلك فأنها سوف تمسك به حتى لا يفعل شيئاً من هذا القبيل .

وبينما كان " أمين يحول التملص منها والابتعاد عنها أنزلق على الأرض المبتلة ووقع وقعة شديدة ،وظل راقداً على الأرض برهة ثم بكى ، وأعربت له الأخصائية عن أسفها وأنها لم تكن قصد أيذاءه . فنهض من الارض وجرى الى الجانب الآخر من الغرفة ونظر الى الأخصائية نظرة تدل على الثورة وقال لها أنه سوف يحطم ماسورة المياه بالحديقة فردت عليه الأخصائية قائلة بأن من الخطورة عليه تحطيمها ، وأيد " جابر " الذى كان يرقب الموقف بهدوء ما قالته الأخصائية ، وجرى " امين " الى مكان الماسورة وأخذ يثنيها فلمست الأخصائية يديه وقالت له مرة أخرى أنها تعرف أنه شديد الغضب منها ، ولكنها ولا تسمح بأن يقدم على عمل خطر لهذا السبب . فترك الماسورة وعاد يهدد بطاولة تنس الطاولة ، وكان يبدو

عليه فى ذلك الحين الشعور بالراحة أكثر من ذى قبل ، بل كانت تعلو شفتاه ابتسامة ، فقالت له الأخصائية أنها ترى أنه لم يعد غاضباً وأنـه لا يفعل مـا يقوم به الآن إلا للمشاغبة ووجد " أمين " بذلك فرصة ليحفظ ماء وجهه فقـال للأخصائية أنه يرغب فى الحصول على بعض الصور فوعدته بتقديم بعـض الصور له :

١ـ ناقش العبارات التى تحتها خط ،

٢ـ حدد القيود التى استخدمتها الأخصائية : وأذكر رأيك المهنـى فـى تلـك القيود ،

٣ـ حدد أنماط التفاعل فى هذا التسجيل مستشهداً بأجزاء من التقرير ،

التسجيل الخامس :

هذا التسجيل جزء من تقريـر خـاص بالاجتمـاع السـادس لجماعـة فـى أحد أندية الجيزة تتراوح أعمارهم بين العاشرة والحادية عشرة :

ساد الضجيج والجلبة حجرة الاجتماع قبل دخول الأخصائى ، وعندمـا دخل الأخصائى الحجرة انتظم الأعضاء بالجلوس حـول المـائدة ، وانتظـروا من الأخصائى فى هدوء ليفتتح المناقشة ، وقد ذكـر لهم الأخصـائى أن هـذا أول اجتماع رسـمى لهـم منـذ ثلاثـة أسـابيع وأن أمامـه أعمـالاً كثيرة ينبغـى مناقشتها ، فقاطعه " لطفى " قائلاً دعنا أولاً نتفق على طرد أى عضو يخـرج عن تقاليد الجماعة ويستخدم الفاظاً نابية ، وكان يعنى بقوله العضو " رجـب " الذى اصطبغ وجهه بالأحمرار ، وحينما حول " لطفى " ذكر أسم " رجب " صراحة ، اقترح الأخصائى تأجيل هـذا الموضـوع لحيـن البـت فـى الطلبيـن المقدمين من " أحمد" و " خضر " للانضمام الى عضوية الجماعـة ، واقتـرح الأخصائى أن يخرج " احمد" و " خضر " من الحجرة ، وقد وافق الأعضـاء

ـ لاجماع على قبول عضويتها ، وترك " لطفى " مقعده وأسرع بالخروج لابلاغهما بالقرار ٠

ثم أفتتح الأخصائى المناقشة حول دستور الجماعة الذى يحرم استخدام الفاظ السباب ، وسأل الأعضاء اذا كانوا يشعورن بأن طرد العضو الذى يستخدم الفاظ السباب من الجماعة يعتبر عقاباً قاسياً الى حد ما ، وأصر "لطفى" على مناقشة اقتراحه وكان " رجب " يستعد لان يقول شيئاً ، والتزم الأعضاء الآخرون الصمت وكأن الموضوع يمثل مسألة خاصة بين " لطفى" و " رجب " ، ومرت لحظة صمت دون تعليق من الأعضاء واقترح الأخصائى مرة أخرى تعديل اقتراح " لطفى " بفرض غرامة مقدارها خمسة قروش على من يخرج على القواعد أول مرة ، وفى المرة الثانية يعرض أمره على الجماعة لتقرير بقاءه فى الجماعة أو فصله من عضويتها ، وأقترح " هشام بمزاح وضع العضو الذى يستخدم ألفاظ السباب فى الحجرة المظلمة لمدة ربع ساعة ، وانفجر الأعضاء ضاحكين عند سماعهم هذا الأقتراح ، وزال عن الاجتماع جو التوتر ، ووافق " لطفى " على الاقتراح الخاص بتوقيع الغرامة على المسئ وهتف الأعضاء إعراباً عن موافقتهم ٠

وكان الموضوع التالى هو انتخاب مجلس إدارة الجماعة وأقترح الأعضاء انتخاب رئيس وسكرتير وسجل الأعضاء اختياراتهم على الورق وسلموها للأخصائى وقام " نادر " بأحصاء الأصوات على ورق من عنده وكان شغوفاً لسماع النتائج وكان يستحث الأخصائى لقراءة الأسماء ، وفى المرة الثالثة التى ذكر فيها اسم " نادر " كرئيس للجماعة علت الإبتسامة وجهه وطار فرحاً عندما انتهى فرز الأصوات وأعلن أنه أصبح رئيساً

للجماعة ، كما فاز " لطفى " بمنصب سكرتير الجماعة ، وقد هنأهما الأخصائى وأبلغهما أنهما سوف يتوليان أمر الأجتماع القادم .

وطرح الأخصائى على الجماعة فكرة اقامة حفل سمر ، وتساءل إذا كان الأعضاء يرغبون فى دعوة أعضاء من الجماعات الأخرى وقد قوبل اقتراح الأخصائى الأخير بالرفض القاطع وتحمس الأعضاء لإقامة حفل السمر . وقبل نهاية الاجتماع انتحى " نادر " و " لطفى " جانباً تبادلان الآراء حول الحفل وقد سألهم الأخصائى عما اذا كانا على استعداد لعرض أفكارهما على الأعضاء فى الأجتماع القادم وأبدى لهما استعداده لمعاونتهما اذا أرادا ، وقد أعرب " نادر " عن موافقته .

وبعد انتهاء الاجتماع اقترح الأخصائى أن يصفوا المقاعد فى شكل دائرة ليقوموا بلعبة الكراسى الموسيقية ، واقترح " نادر " أن يلعبوا لعبة "اكتشاف القائد " ولكن الأخصائى أبلغهم أنهم يمكنهم ان يقوموا بهذه اللعبة بعد ذلك وقد وافق " نادر " على اقتراح الأخصائى وسرعان ما أندمج فى اللعبة ، وكان " رجب " يحاول دفع " لطفى " بعنف أثناء اللعبة وكانت خفة حركة " لطفى " سبباً فى وقوع " رجب " على الأرض ورغم غضبه الشديد إلا أنه لم يتفوه بلفظ خارج .

وبعد انتهاء اللعبة اقترح الأخصائى القيام بلعبة " اكتشاف القائد " وقد لاحظ الأخصائى ان " نادراً " لم يعاود طلب اللعبة التى سبق له اقتراحها وكان من عادته الاصرار على قيام الأعضاء باللعبة التى يقترحها ويمتنع عن الاشتراك فى أى لعبة أخرى وحتى إذا شارك فى لعبة لم يقترحها فإنه كان يؤديها بفتور . وقد شعر الأخصائى أن التقدير الذى حصل عليه " نادر "

[illegible] مجعه على ن يعمل لمصلحة الجماعة وأهدافها وليس لأهدافه الشخصيه ٠

١ ـ للجماعة المنظمة خصائص معينة ، بين مدى توافر هذه الخصائص بالنسبة للجماعة مدعماً رأيك بنصوص من التسجيل ٠

٢ ـ حدد أنماط التفاعل فى التسجيل السابق وأذكر رأيك المهنى فى مدى ملاءمة كل نمط للموقف الذى استخدم فيه ٠

٣ ـ ناقش العبارات التى تحتها خط ، مدللاً على وجهة نظرك بما درتسه فى خدمة الجماعة ٠

التسجيل السادس :

ناقش الأخصائى مع الجماعة برنامج الرحلة المزمع قيامها بها واشترك الأعضاء مع الأخصائى فى عمليات التخطيط وتوزيع المسئوليات وكانت الجماعة يسودها جو من الحماس والجدية وقبل موعد قيام الرحلة بيوم واحد أبلغ الأخصائى الجماعة بأن إدارة المؤسسة قررت الغاء الرحلة الى موعد يحدد فيما بعد ، نظراً لنفاذ المبلغ الخاص بالرحلات فى ميزانيتها، وقد ثار الأعضاء وساد جو الجماعة الفوضى وبدأوا فى مهاجمة مدير المؤسسة وانصرفوا ساخطين ، وبدأ بعضهم يقذف الطوب على المؤسسة ٠

١ ـ حدد أنماط التفاعل فى هذا الجزء من التقرير وبين مدى ملاءمته للموقف ٠

٢ ـ انقد تصرفات الأخصائى مستنداً الى ما درسته فى مادة خدمة الجماعة ٠

٣ ـ ما السبب وراء السلوك العدائى الموجه الى المؤسسة ومديرها ٠

التسجيل السابع :

أقرأ التسجيل التالى ثم أجب عما يليه من أسئلة :

أقامت مؤسسة لرعاية الشباب معسكراً صيفياً لأعضائها فى إحدى ضواحى المدينة والتسجيل التالى يصور ما حدث فى اجتماع جماعة (الحرية) الذى خصص لمناقشة خطط الجماعة لإدارة المعسكر فى اليوم التالى :

تواجد الأخصائى فى مكان الاجتماع قبل الموعد المحدد بعشر دقائق، وبعد حوالى دقيقتين لحق به كل من رئيس الجماعة ووكيلها وأمين السر ، وبعد أن صافحاه بدأ رئيس الجماعة فى استشارة الأخصائى فى بعض الأمور المتعلقة بالجماعة ويعرض عليه بعض الصعوبات التى تواجهه فى قيادة الجماعة ، وفى أثناء ذلك الحديث توافد بقية الأعضاء على مكان الاجتماع والتفوا حول الأخصائى يبدون استعدادهم لبذل كل جهودهم فى إدارة المعسكر ، ويثنون على جماعتهم ويدللون على كفاءتها .

وعندما حان موعد الإجتماع نظر الأخصائى الى رئيس الجماعة الذى طلب بدوره من الأعضاء الجلوس وعندما استقر الأعضاء فى اماكنهم أستأذن أمين السر الجماعة من رئيسها لقراءة جدول الأعمال وكان يبدو على جميع الأعضاء الجدية والأهتمام أثناء عرض موضوعات المناقشة ، وعندما فرغ أمين السر من قراءته بدأت مناقشة الجماعة لخططها الخاصة بأدارة المعسكر وطلب العضو (معتز) الكلمة من رئيس الجماعة وبعد أن أذن له ، قال العضو أنه يرى قبل مناقشة الجماعة لخططها المقبلة أن تتم أولاً عملية التقويم لدورى الجماعةالسابق حتى يمكن تلافى أوجه القصور التى حدثت والاستفادة منها فى الدورى الجديد ، وعندئذ قاطعة العضو

(شوقى) معترضاً بقوله أن جماعة (الحرية) قد أدت مسئولياتها عندما تولت إدارة المعسكر كأحسن ما يكون وهى أكفأ الجماعات فى المعسكر كله، فنظر العضو (معتز) الى الأخصائى كأنما يطلب رأيه ، فرد الأخصائى قائلاً أنه يقدر حماس (شوقى) لجماعته ولكنه لا يوافق على أسلوب المناقشة وأن لكل عضو الحق فى ابداء رأيه بحرية والجماعة هى التى تقرر بناء على الآراء المطروحة للمناقشة ما تراه فى صالحها ، وعندئذ تدخل رئيس الجماعة قائلاً أنه يرجو من جميع الأعضاء مراعاة النظام فى المناقشة خصوصاً وأن وقت الأجتماع لن يكفى مناقشةالموضوعات المدرجة بجدول الأعمال وتوزيع المسئوليات على الأعضاء اذا قاطع كل عضو زميله ، وعندئذ استأذن العضو (هانى) من رئيس الجماعة وأيد رأى العضو (معتز) واقترح على الجماعة تخصيص هذا الاجتماع لتقويم الدورى السابق على أن تخصص فترة بعد الغذاء ، وهى وقت الراحة لمناقشة خطط الجماعة للدورى الجديد .

وقد قام رئيس الجماعة بطرح هذا الرأى عليها فوافقت بالاجماع ، وعندما بدأ رئيس الجماعة مناقشة موضوع التقويم لدورى الجماعة السابق، اشترك الأعضاء فى ابداء آرائهم بطريقة منظمة وكانت معظم الآراء تدور حول بعض السلبيات فى لجان التغذية والاستعلامات والنظافة ، فتدخل الأخصائي معلقاً بقوله أن التقويم لا يقتصر فقط على تحديد السلبيات بل يشمل أيضاً الايجابيات ، وبدأ فى مساعدة الجماعة على وضع معايير للتقويم ومدهم ببعض الخبرات فى هذا المجال ، وكانت الجماعة سعيدة بذلك وأثناء إجراء عملية التقويم دخل العضو (فتحى) الذى يتميز عن أعضاء الجماعة بالبدانة المفرطة وهو يلوك فى فمه بعض من طعام وأعتذر للأخصائى ولرئيس الجماعة عن تأخيره بأنه كان يشترى طعاماً لان كمية طعام الأفطار

لا تكفيه وهنا ضجت الجماعة بالضحك وساد جو من الهرج والصخب واختلطت تعليقات الأعضاء وكان (فتحى) سعيداً بذلك ، وعندئذ طلب رئيس الجماعة من الأعضاء الهدوء ونبه على العضو (فتحى) بضرورة احترام مواعيد الاجتماعات فأعتذر عن تأخره واستكملت الجماعة بمساعدة الأخصائى مناقشاتها وانتهى الأجتماع فى جو من الود والألفة على أن يعود للإنعقاد فى فترة بعد الظهر .

١ - فى أى مرحلة من مراحل النمو هذه الجماعة ؟ دلل على صحة رأيك.

٢ - حدد أنماط التفاعل فى التسجيل السابق مستشهداً بنصوص من التسجيل ثم بين مدى ملاءمة هذه الأنماط للمواقف .

٣ - ناقش العبارات التى تحتها خط مستنداً فى تحليلك الى الأطار النظرى لخدمة الجماعة .

(٩) أقرأ الجزء التالى من التقرير ثم أجب عما يليه من اسئلة :

جماعة بأحد الأندية الاجتماعية بحى شعبى تتراوح أعمار أعضائها بين ١٢ : ١٥ سنة واعتادت الجماعة عقد اجتماعها وممارسة نشاطها فى ركن من فناء النادى يطل عليه أحد المنازل الملاصقة لها وفى أحد الاجتماعات التى عقدتها الجماعة مع الأخصائى لمناقشة خطة الجماعة الخاصة ببرنامج السمر الليلى لتشارك به فى حفل للجماعات وخلال مساعدة الأخصائى لها فى اعداد برنامج السمر ومشاركة أعضاء الجماعة بمقترحاتهم القيت من المنزل الملاصق بمكان الجماعة لفافة من القمامة وانتشرت فى مكان الاجتماع وبعد فترة وجيزة نتيجة المفاجأة ثار اعضاء الجماعة وعمت الفوضى فى المكان فقام بعضهم بتوجيه بعض الألفاظ

الخارجة لسكان المنزل وقام أحد الأعضاء حجراً وهم بقذف أحد نوافذ المنزل وبدأ بعض الأعضاء يحزون حزوه وعندئذ تدخل الأخصائى لمنعهم وحذرهم من ممارسة هذا السلوك وأردف قائلاً بأنه يقدر شعورهم بالغضب ولكنه لا يسمح لهم بمثل هذا التصرف وقام بأصطحاب الجماعة الى مكان آخر لاستكمال مناقشة خطة البرنامج وقد لاحظ الاخصائى أن الجماعة لا زالت تعانى من التوتر الذى بدأ واضحاً خلال استكمال مناقشة خطة البرنامج بأحتداد وبعد انتهاء الجماعة من إعداد برنامجها طلب رئيس الجماعة من الأخصائى اتخاذ اجراء تجاه سكان المنزل ، لمنعهم من قذف القمامة مستقبلاً حتى تتمكن الجماعة من عقد اجتماعاتها وممارسة نشاطها فى مكانها المعتاد وخصوصاً وان الاماكن بالنادى محددة وقد أيدت الجماعة اقتراح رئيسها بالاجتماع فى مكانها المعتاد واردف الرئيس قائلاً (هل لدى أى منكم اقتراح آخر) فنظر اعضاء الجماعة لبعضهم البعض ولم يتقدم أى منهم بأقتراح وهنا قال الأخصائى أن لديه اقتراحاً ملائماً لهذه المشكلة واذا ما وافقت الجماعة عليه وبدا عليه اعضاء الجماعة شغفهم بمعرفة اقتراح الأخصائى الذى أردف مبتسماً ان تقوم الجماعة بمعرفة ومساعدة عامل النجارة بالنادى باقامة مظلة تحمى الجماعى فقد إستجاب اعضاء الجماعة لهذا الاقتراح بحماس شديد ،

فقد بدأ الأخصائى فى مساعدة الجماعة على الاستفادة من بعض الموارد المتاحة بالمؤسسة والاستعانة بعامل النجارة واندفع الأعضاء يبحثون عما يصلح من أدوات ومواد لاقامة المظلة وقد لاحظ الأخصائى تقبلهم لدوره فى حل بعض المشكلات التى اعترضتهم وقد شارك جميع الأعضاء بتعاون تام واهتمام شديد فى اقامة جزء من المظلة وكان الأخصائى يبدى اعجابه بنشاطهم وتعاونهم ولما حان موعد الانصراف من النشاط أبدى

الأعضاء رغبتهم في السماح لهم بالتاخير لاستكمال العمل ولكن الأخصائي [illegible] على ضرورة انصرافهم في المواعيد المحددة للنادى على أن يستكملوا عملهم فى اليوم التالى وانصرف الأعضاء وهم فخورين بالعمل الذى أنجزوه .

١ ـ حدد أنماط التفاعل فى التسجيل السابق مستشهداً بنصوصاً منه ومبيناً مدى ملاءمتهم للموقف .

٢ ـ قوم دور الأخصائى والجماعة فى ضوء دراستك للبرنامج فى خدمة الجماعة .

(١٠) أقرأ الجزء التالى من التقرير ، ثم أجب عما يليه من اسئلة :

جماعة من الصبية فى إحدى مؤسسات التدريب المهنى تتراوح عمر أعضائها بين ١٢ ـ ١٥ سنة ، وقد أبدت الجماعة رغبتها للأخصائى فى الغاء برنامج التدريب اليومى بورش المؤسسة حتى تتمكن من مشاهدة مباراة كرة القدم بين الفريق القومى وأحد الفرق الأجنبية بالتليفزيون وذلك لأن موعد التدريب هو نفس موعد بدء المباراة على أن تقوم الجماعة بالتدريب ساعات اضافية فى اليوم التالى .

وقد رد الأخصائى قائلاً أنه لا يمانع فى ذلك إذا ما وافق مدير المؤسسة على هذا الاقتراح فرجته الجماعة بسرعة لقاء المدير وذلك لقرب موعد بدء المباراة بالتليفزيون .

فلما توجه الأخصائى للقاء مدير المؤسسة ساد الجماعة جواً من الترقب والتوتر والقلق وحين ظهر الأخصائى مبتسماً ومشيراً برأسه بالموافقة ، هلل أعضاء الجماعة وازداد صياحهم تعبيراً عن فرحتهم وسار

الجماعة لقاعة التليفزيون حين أخبرهم العامل المسئول عن تعطل التليفزيون منذ الأمس وعندئذ ساد الجماعة جواً من التوتر وبدأوا فى التعبير عن اهمال المؤسسة ، ثم وجه أحد أعضاء الجماعة الاتهام لعضو آخر بأنه السبب فى تعطيل التليفزيون وهم فى أشد حالات الغضب .

١ ـ ما تفسيرك لحالة التوتر والقلق والتعب التى سادت الجماعة فى انتظار الأخصائى .

٢ ـ ما هو تفسيرك لهجوم الأعضاء على المؤسسات باتهامها بالاهمال ؟

٣ ـ بماذا تفسر هجوم الجماعة على العضو المتهم بتعطيل الجهاز رغم شهادة العامل لبراءته ؟

٤ ـ حدد أنماط التفاعل فى التسجيل مستشهداً بنصوص منه ـ ثم بين مدى ملاءمتها .

(١١) أقرأ الأجزاء التالية من التقارير ثم أجب عما يليها من أسئلة :

لجأت إحدى الجماعات بنادى اجتماعى دون علم الأخصائى الذى يعمل معها الى خطاط ورسام يتميز بمهارة فائقة لكى يقوم بأعداد مجلة حائط تشترك بها الجماعة في مسابقة بين جماعات النادى .

ولما عرضت الجماعة على الأخصائى المجلة التى أعدت لدخول المسابقة لاحظ أن المجلة قد أخرجت بامكانات تفوق بكثير امكانات الجماعة التى يدركها جيداً فأصر علـى عدم دخول الجماعة فى المسابقة واعترف العضو بحقيقة الموقف وأثار ذلك شعور الضيق والسخط فى الجماعة فى المسابقة مما أدى الى مهاجمة اعضاء الجماعة لهذا العضو عقب انصراف الأخصائى وعلى الرغم من العبارات الجارحة التى وجهت للعوض (م) إلا أنه لم يبدو عليه أى تأثير من الهجوم .

١ ـ فسر أسباب ضيق الجماعة من إصرار الأخصائى على عدم الاشتراك فى المسابقة ٠

٢ ـ فسر أسباب لجوء الجماعة الى شخص محترف لإعداد مجلة الجماعة ٠

٣ ـ يحظى العضو (س) الذى يعانى من شلل الأطفال بحب وعطف أعضاء الجماعة والأخصائى وعلى الرغم من أنه يستخدم جهازاً يساعده على الحركة والمشاركة فى حياة الجماعة بدرجة ملائمة إلا أن اخصائى الجماعة كان يفضل دائماً ان يجلسه بجانبه لكى يراقب نشاط الجماعة دون أن يشاركها حتى ولو كان يرغب فى المشاركة كما كان يحث أعضاء الجماعة على القيام بمساعدته ببعض الأعمال التى يؤديها للجماعة وذلك ليجاب طلباته الخاصة وقد كان العضو (س) سعيداً بمكانته فى الجماعة ٠

أ ـ قوم دور الأخصائى فى هذا الموقف ٠

ب ـ ما هى طبيعة المكانة الخاصة بالعضو (س) وما هى الأخطار التى تنشأ عن هذه المكانة ٠

(١٢) أقرأ الجزء التالى من التقرير ، ثم أجب عما يليه من أسئلة :

فى مسابقة بين أسر المعهد لتقديم حفل سمر محدود كأحد الأنشطة التى يتم على أساسها تقويم نشاط الأسر فى المهرجان السنوى الختامى استعانت إحدى الأسر بثلاثة من الشباب من خارج المعهد ممن يتميزون بمهارة فائقة كمحترفون وكذلك لمهارات وخبرات اعضاء الجماعة المحدودة للغاية فى إعداد حفلات السمر ٠

ولما لاحظ الأخصائي الاجتماعي وجود أعضاء من خارج الأسرة يستعدون للمشاركة في الحفل ، أبدى اعتراضه على مشاركتهم وطلب من رئيس الأسرة منعهم من المساهمة في الحفل نهائياً ، ووجه اللوم للأسرة على هذا التصرف غير المسئول باعتباره خروجاً عن قواعد المنافسة الشريفة ، وقد أدى تصرف الأخصائي الى حالة من الضيق سادت الجماعة . ثم تحولوا يصبون غضبهم على الأخصائي عندما غادر فترة مكان الحفل .

١ - ما هو تفسيرك لاستعارة الجماعة بأعضاء من خارجها في حفل السمر؟

٢ - ما هو تفسيرك لحالة الضيق التي انتابت الجماعة نتيجة لمنع الأخصائي مشاركة أعضاء من خارج الأسرة ؟

٣ - لو كلفت بالعمل مع هذه الجماعة . فما هي خطتك لعلاج مثل هذا الموقف ؟

مراجع الكتاب

أولاً : المراجع العربية

١ ـ ابراهيم عبد الرحمن وآخرون ، نماذج ونظريات تنظيم المجتمع ، دار الثقافة للطباعة والنشر ، القاهرة ، الكتاب الثانى ، ١٩٨٣ .

٢ ـ ابراهيم بيومى مرعى ، العمل مع الجماعات وعملياته الإشرافية والتحليلية ، ١٩٧٠ .

٣ ـ أحمد زكى بدوى ، معجم المصطلحات الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، ١٩٨٦ .

٤ ـ أحمد عزت راجح ، أصول علم النفس ، مؤسسة المطبوعات الحديثة، ١٩٦٠

٥ ـ أحمد فوزى الصاوى ، خدمة الجماعة وقضايا المجتمع المعاصر ، مذكرات غير منشورة ، ١٩٩٣ .

٦ ـ أحمد فوزى الصاوى وآخرون ، المداخل النظرية والتطبيقية فى الإشراف والعمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، ١٩٥٠ .

٧ ـ أحمد صقر عاشور ، السلوك الانسانى فى المنظمات ، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٥ .

٨ ـ أنيس عبد الملك ، خدمة الجماعة فى المجتمع الاشتراكى ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٦٤ .

٩ ـ حامد زهران ، علم النفس الاجتماعى ، عالم الكتب ، ط ٥ ، ١٩٨٤

١٠ ـ سامية محمد فهمى ، عبد المحيى محمود حسن ، طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية ، مطبعة سامى ، ١٩٩٤ .

١١ ـ ـــــــــــ ، السيد عبد الحميد عطية ، الإشراف والتقويم فى طريقة العمل مع الجماعات ، المكتب التجارى الحديث ، ١٩٨٨ .

١٢ ـ سلمى محمود جمعة ، ديناميكية العمل مع الجماعات ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٧ .

١٣ ـ سيد أبو بكر حسانين ، طريقة الخدمة الاجتماعية فى تنظيم المجتمع . مكتبة الانجلو المصرية ، صلاح الدين جوهر ، إدارة المؤسسات الاجتماعية ، كلية جامعة عين شمس ، ١٩٧٣ ، ١٩٧٦ .

١٤ ـ عبد الحميد عبد المحسن ، المدخل فى العمل فى الجماعات ، دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع ، ١٩٩٠ .

١٥ ـ ـــــــــــ ، خدمة الجماعة والممارسة المهنية ، دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع ، ١٩٩٠ .

١٦ ـ عبد الكريم درويش ، ليلى تكلا ، أصول الادارة العامة ، القاهرة ، ١٩٨٦ .

١٧ ـ عبد العزيز النوحى ، نظريات خدمة الفرد (خدمة الفرد السلوكية) ، القاهرة ، دار الثقافة للطباعة والنشر ، الطبعة الثانية ، ١٩٨٣ .

١٨ ـ عبد المنعم هاشم وآخرون ، العمل مع الجماعات ، مكتبة القاهرة الحديثة ، ١٩٥٢ .

١٩ ـ عدلى سليمان ، عبد المنعم هاشم ، الجماعات بين التنشئة والتنمية ، مكتبة القاهرة الحديثة ، ١٩٦٠ .

٢٠ ـ فاطمة الحارونى ، خدمة الفرد فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مطبعة السعادة بمصر ، ط ٣ ، ١٩٦٩ .

٢١ ـ فؤاد أبو حطب وآخرون ، التقويم النفسى ، مكتبة الانجلو المصرية ، ط ٣ ، ١٩٨٧ .

٢٢ ـ كمال أبو الخير ، أصول الادارة العامة بكلية عين شمس ١٩٧٨ .

٢٣ ـ كمال الدسوقى ، ديناميـة الجماعـة فـى الإجتمـاع وعلـم النفس الإجتماعى، جـ ١ ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٦٩ .

٢٤ ـ لويس مليكة ، سيكولوجية الجماعات والقيادة ، الهيئة المصرية العامـة للكتاب ، ١٩٨٩ .

٢٥ ـ ليلى زهران ، المناهج فـى التربيـة الرياضيـة ، دار زهـران للنشـر والتوزيع ، ١٩٩١ .

٢٦ ـ ماهر أبـو المعـاطى علـى ، إدارة المؤسسـات الاجتماعيـة ، دار تكنوماشين للطباعة ، ١٩٨٨ .

٢٧ ـ محمد البغدادلى وآخرون ، الجماعة فى الخدمة الاجتماعيـة ، المكتب الجامعى الحديثة ، ١٩٨٨ .

٢٨ ـ محمد بهجت كشك ، المنظمات وأسس إدارتها ، دار الطباعة الحـرة ، ١٩٩٥ .

٢٩ ـ محمـد حسـن يـس ، ابراهيم درويـش ، المشـكلة الاداريـة وصناعـة القرار، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٧٥ .

٣٠ ـ محمد سيد فهمى ، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، ١٩٩٥ .

٣١ ـ ــــــــــــ ، مواقف فى خدمة الجماعة ، المعهد العـالى للخدمـة الاجتماعية ، الاسكندرية ، ١٩٩٢ .

٣٢ ـ محمد شمس الدين أحمد ، الإشراف فى العمل مع الجماعات ، مطبعـة يوم المستشفيات ، ١٩٨١ .

٣٣ ـ ــــــــــــ ، وآخـرون ، دراسـات فـى خدمـة الجماعـة ، مذكرات غير منشورة ، ١٩٨٨ .

٣٤ ـ ـــــــــــــــ ، العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مطبعة الكيلانى ، ١٩٧٦ .

٣٥ ـ محمد صالح بهجت ، الإشراف فى العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعى الحديث .

٣٦ ـ ـــــــــــــــ ، المدخل فى العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٨٥ .

٣٧ ـ محمد عادل خطاب ، النشاط الترويحى وبرامجه ، مكتبة القاهرة الحديثة ، د . ت .

٣٨ ـ محمد لبيب النجيحى ، الأسس الاجتماعية للتربية ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ط ١ ، ١٩٧٨ .

٣٩ ـ محمد محمود ابراهيم وآخرون ، الإدارة والتنظيم ، مكتبة عين شمس، ١٩٩٤ .

٤٠ ـ محمد محمود مصطفى ، خدمة الجماعة والعمليات والممارسة ، مكتبة عين شمس ، ط ٢ ، ١٩٩٤ .

٤١ ـ محمود حسن ، خدمة الجماعة والشباب ، دار النشر والثقافة ، ١٩٦٦

٤٢ ـ مصطفى عبد المنعم الخوجة ، ابراهيم احمد حمودة ، مبادئ الاحصاء، بدون ناشر ، ١٩٩٠ .

٤٣ ـ مصطفى سويف ، الأسس النفسية والتكامل النفسى ، الطبعة الثالثة ، القاهرة ، الانجلو المصرية ، ١٩٧٠ .

٤٤ ـ نصيف فهمى منقريوس ، ماجد محمد حنفى ، المحتوى النظرى والعمل للإشراف فى خدمة الجماعة ، ١٩٦٦ .

ثانياً :الابحـــــاث :

- التدريب على الخدمة الاجتماعية مسح دولى قامت به الأمم المتحدة ، ب ـ ت .
- عبد الحليم رضا عبد العال ، العلاقة الإشرافية فى التدريب المجتمعى بحث فى المؤتمر الدولى السادس للاحصاء ، القاهرة ، جامعة عين شمس ١٩٨١ .

ثالثاً : المراجع الأجنبية :

1 - A. Poul Hare, Hand Book of Small Group Research, 2 nd Edition, N.Y., Pree Press, 1976.

2 - Arther Abranam son C. Group Methods in Super vision and staff Development ., Harper and Brothers 1959.

3 - D Gvishiani, Organization and Management. A Sociological Analgists of Western Theories, Moscow, Progress Publishers, 1972.

4 - Dimock & Trecker The Supervision of group work and Recrection Association Press N.Y., 1951 .

5 - Douglas, Tom, Group Work Practice, N.Y., International University Press, 1976.

6 - Giselo Konopka, Social Group Work A Helping Process, New Jersy, Prentice Hall Inc. 1972.

7 – John P. Spiegle, The Resolution of Role Conflict Withen the Family, in Norman W. Belle and Ezra, F. Vokle (ed.), The Family, Glencoe III, Free Press, 1960.

8 – John P. Spiegal, Transactions, N.Y., Science House, 1971.

9 – Jones Chadwick, J.K., Social Exchange Theory, Its Structure and In Fluence in Social Psychology, London, Academic Press, 1976 .

10 – Lawrance shalman, Supervision and Consultation, in Encyclopedis of Social Work., 19th Edition, N.A.S.W press Washingtion 1995.

11 – Margaret E. Hartford, Groups in sooial work, N.Y., Columbia University Press 1971.

12 – Max siporin, Ecologica · Systems Theory in Social Work, N.Y., Journal of Sociology and Social Welfare, Vol. 7, No. 4, 1980

13 – Muzafer Sherif, Corolyn W. Sherif, Social Psychology, N.Y., Har per International Edition, 1969.

14 – Robert L. Barker, The Social work Dictonary 3rd Edition, 1995 By the N.A.S.W press.

15 – Talcot Parsons, Toward General Theory of Social Action By T. Parsons and others, Printing Combridge, Harvard University press, 1951,

16 – William Schwartz, social Group work The Interaction Its Approach, Encyclopedia of Social Work, N.Y.. N.A.S.W 1971.

17 – Wilson & Rayland, Social Group Work Proctice Houghton mifflin Co, 1949.

المحتويات

الفصل الأول

المداخل النظرية فى العمل مع الجماعات

الفصل الثانى

التقويم فى طريقة العمل مع الجماعات

الفصل الثالث

الإشراف فى طريقة العمل مع الجماعات

الفصل الرابع

أدوات الإشراف فى طريقة العمل مع الجماعات

الفصل الخامس

